



RINGKASAN EKSEKUTIF

SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN KEMENDIKBUD 2015

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) sebagai lembaga pelayanan publik yang menyediakan jasa layanan bidang pendidikan dan kebudayaan setiap tahun melaksanakan “Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan (*Stakeholders Satisfaction Survey, SSS*)”. SSS tahun 2015 dilakukan terhadap pemangku kepentingan internal dan eksternal Kemendikbud, baik individu, kelompok ataupun lembaga (**Tabel 1.**) di 34 provinsi di Indonesia.

Tabel 1. Kategori Pemangku Kepentingan Bidang Pendidikan dan Kebudayaan

Bidang Pendidikan	Bidang Kebudayaan
<i>Pemangku Kepentingan Internal</i>	
a. Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) dan Pendidikan Masyarakat (Dikmas) <ul style="list-style-type: none">• Peserta Didik PAUD (diwakili orang tua)• Pendidik (Guru) PAUD• Pamong Belajar PAUD dan Dikmas• Pengelola PAUD• Peserta Didik Dikmas• Pendidik Dimas• Pengelola Dikmas	<ul style="list-style-type: none">• Kepala Sekolah SD, SMP dan SMA• Pengelola Situs atau Cagar Budaya• Masyarakat Umum• Pengelola dan Pelaku Seni di Taman Budaya• Komunitas Budaya• Komunitas Seni• Komunitas Film• Keraton• Pengurus Organisasi Kepercayaan• Komunitas Adat• Sanggar Seni-Budaya• Pemuka Adat
b. Pendidikan Dasar dan Menengah <ul style="list-style-type: none">• Peserta Didik SD-SMP (diwakili orang tua)• Pendidik SD-SMP• Tenaga Kependidikan SD-SMP• Komite Sekolah SD-SMP• Manajemen SD-SMP• Peserta Didik SMA• Pendidik SMA• Tenaga Kependidikan SMA• Komite Sekolah SMA• Manajemen SMA• Peserta Didik SMK• Pendidik SMK• Tenaga Kependidikan SMK• Komite Sekolah SMK• Manajemen SMK	



Pemangku Kepentingan Eksternal	
<ul style="list-style-type: none">• LSM/Mitra Pendidikan• Media Massa (Wartawan Bidang Pendidikan)• Dinas Pendidikan Provinsi dan Kabupaten/Kota• DPR/DPD (Komisi Bidang Pendidikan, Komisi X/Komisi E)	<ul style="list-style-type: none">• LSM/Mitra Kebudayaan• Media Massa (Wartawan Bidang Kebudayaan)• Dinas Kebudayaan Provinsi dan Kabupaten/Kota• DPR/DPD (Komisi Bidang Pendidikan, Komisi X/E)

Layanan Kemendikbud yang diukur meliputi 10 parameter bidang pendidikan dan 10 parameter bidang kebudayaan (**Tabel 2.**).

Tabel 2. Distribusi Parameter Layanan Bidang Pendidikan dan Kebudayaan

No.	Parameter Bidang Pendidikan	No.	Parameter Bidang Kebudayaan
P1	Kurikulum	P1	Revitalisasi Cagar Budaya dan Permuseuman
P2	Peningkatan Kapasitas Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PTK)	P2	Pemeliharaan Cagar Budaya
P3	Sertifikasi Guru	P3	Registrasi Cagar Budaya
P4	Uji Kompetensi Guru (UKG)	P4	Revitalisasi Taman Budaya
P5	Tunjangan Profesi Guru	P5	Fasilitasi Kegiatan Budaya
P6	Program Indonesia Pintar (PIP)	P6	Bantuan Sosial (Bansos) Komunitas Budaya
P7	Ujian Nasional (UN)	P7	Revitalisasi Desa Adat
P8	Block Grant Sarana dan Prasarana Pendidikan (Pembangunan, Rehab dan Fasilitas)	P8	Kemah Budaya (Pramuka) dan Kemah Perbatasan
P9	Pendidikan Menengah Universal (PMU)	P9	Warisan Budaya Benda dan Takbenda yang sudah Mendapatkan Pengakuan Dunia dan Dinominasikan
P10	Reformasi Birokrasi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan pada Unit Layanan Terpadu (ULT)	P10	Pencatatan Warisan Budaya Takbenda Nasional

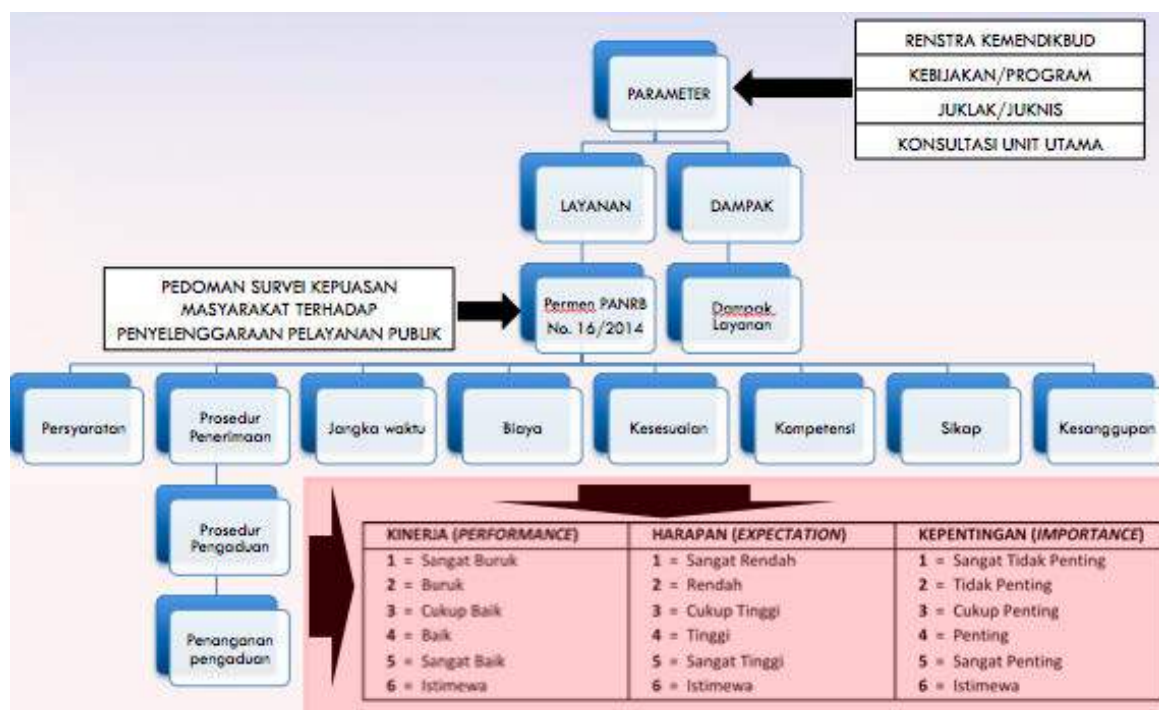
Jumlah populasi menentukan jumlah sampel responden per provinsi sasaran berdasarkan rumus Slovin dengan penyesuaian (*adjustment*). Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *multistage random sampling* untuk mendapatkan sebaran responden yang mewakili kota (urban) dan kabupaten (rural), jenis kelamin, serta kecukupan minimal responden per kelompok responden/pemangku kepentingan. Pengumpulan data pekerjaan SSS 2015 dilakukan melalui penyebaran kuesioner, wawancara dan studi pustaka.

Jumlah total responden 12.110, terbagi atas responden bidang pendidikan 10.717 (88%) dengan komposisi responden 9.948 internal dan 769 eksternal; dan responden bidang kebudayaan 1.393 (12%) dengan komposisi responden 1.117 internal dan 276 eksternal. Responden bidang pendidikan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 43% dan perempuan



sebanyak 57%; dan responden bidang kebudayaan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 70% dan perempuan sebanyak 30%.

Kuesioner dibuat untuk mengukur kepuasan pemangku kepentingan pada pelayanan Kemendikbud di bidang pendidikan (10 parameter) dan kebudayaan (10 parameter) pada aspek: (1) penyelenggaraan pelayanan publik pada parameter layanan yang dikaji, berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN RB) Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan (2) dampak atau *impact* yang diharapkan atas pelaksanaan kebijakan dan program layanan Kemendikbud yang dikaji. Aspek penyelenggaraan pelayanan pada masing-masing parameter mencakup 9 atribut pernyataan dalam PermenPAN RB No. 16/2014, yang mencakup atribut: (1) persyaratan, (2) prosedur, (3) waktu pelayanan, (4) biaya/tarif, (5) produk spesifikasi jenis pelayanan, (6) kompetensi pelaksana, (7) perilaku pelaksana, (8) maklumat pelayanan, dan (9) penanganan pengaduan, saran dan masukan. Sedangkan pada aspek dampak pada masing-masing parameter layanan mencakup sekitar satu hingga tiga atribut pernyataan (**Gambar 1.**)



Gambar 1. Kerangka Metode Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud yang Memperhitungkan Aspek Layanan Berbasis Proses Pelayanan sesuai PermenPAN RB No. 16/2014 dan Berbasis Dampak Layanan



Setiap pernyataan atribut dinilai berdasarkan aspek kinerja (*performance, P*), harapan (*expectation, E*) dan kepentingan (*importance, I*). Responden, berdasarkan pengalaman atau pengetahuan, memberi nilai (skor) pada aspek *P, E* dan *I* pada setiap atribut dari parameter sebagai gambaran kepuasan (*satisfaction, S*). Pada survei ini, data skor Kepentingan (*I*), Kinerja (*P*) dan Harapan (*E*) dianalisis untuk mendapatkan: 1) *Customer Satisfaction Index (CSI)*, 2) *Importance-Performance Analysis (IPA)* dan 3) Tingkat Pencapaian Harapan.

Penghitungan CSI maupun Rasio P E memberi kisaran angka 0 – 100%. Semakin besar CSI maupun (P/E) memberi indikasi tingkat kepuasan yang semakin tinggi. Interpretasi naratif deskriptif terhadap hasil dilakukan berdasarkan pengkelasan nilai CSI maupun Rasio P E (lihat **Tabel 3.**) yang disesuaikan dengan PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi.

Tabel 3. Deskripsi Naratif terhadap Selang CSI dan Rasio P E yang disesuaikan dengan PermenPAN RB No. 14/21014

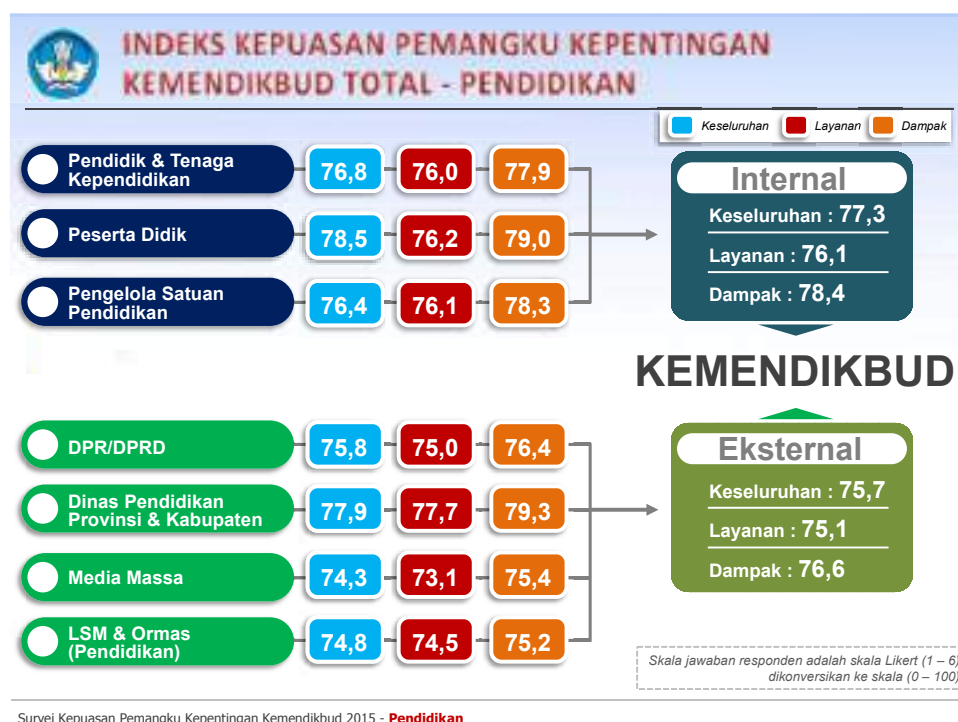
No.	Angka* (%)	Kategori*	Interpretasi (Deskripsi Naratif)		
			Permen PAN RB No. 14/2014	CSI	Rasio P E
1	> 90 - 100	AA	Instimewa	Sangat Puas Sekali	Memenuhi Harapan
2	> 80 - 90	A	Memuaskan	Sangat Puas Sekali	Sangat Dekat Sekali dengan Harapan
3	> 70 - 80	BB	Sangat Baik	Sangat Puas	Sangat Dekat dengan Harapan
4	> 60 - 70	B	Baik, perlu sedikit perbaikan	Puas	Dekat dengan Harapan
5	> 50 - 60	CC	Cukup (memadai), perlu banyak perbaikan yang tidak mendasar	Cukup Puas	Cukup Jauh dari Harapan
6	> 30 - 50	C	Kurang, perlu banyak sekali perbaikan dan perubahan yang mendasar	Tidak Puas	Jauh dari Harapan
7	> 0 - 30	C	Sangat Kurang, perlu banyak sekali perbaikan dan perubahan yang mendasar	Sangat Tidak Puas	Sangat Jauh dari Harapan
*Sesuai Permen PAN-RB No. 14/2014 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi					



1. INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN BIDANG PENDIDIKAN

1.1. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Bidang Pendidikan Total

Rata-rata nasional indeks kepuasan pemangku kepentingan terhadap pelayanan 10 parameter bidang pendidikan adalah **77,3** bagi pemangku kepentingan internal dan **75,7** bagi pemangku kepentingan eksternal, sehingga dikategorikan **sangat puas (Gambar 2.)**. Sesuai PermenPAN RB No. 16/2014, maka skor yang berada pada kisaran 70–80 tergolong ke dalam kategori BB-kualitas pelayanan **Sangat Baik**.



Gambar 2. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Bidang Pendidikan

Pemangku kepentingan internal dan eksternal memiliki indeks kepuasan yang lebih tinggi terhadap **dampak** layanan daripada terhadap proses **layanan**. Ini mengindikasikan bahwa, secara umum, pemangku kepentingan lebih dapat memberi penilaian terhadap apa yang mereka dapatkan/peroleh daripada terhadap pelaksanaan sebuah layanan.

Peserta Didik lebih memiliki perspektif positif terhadap layanan pendidikan dibanding pemangku kepentingan internal lainnya. Pemangku kepentingan dari kelompok Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PTK) dan Pengelola Pendidikan memberi skor penilaian yang hampir sama. Kedua kelompok ini mencerminkan kelompok yang dapat dikategorikan sebagai pelaksana proses pendidikan di tiap satuan pendidikan. Mereka lebih mampu



memahami program-program layanan pendidikan yang telah lama dan yang sedang mulai dilaksanakan, termasuk pula memahami kendala-kendala dalam pengimplementasiannya. Hal ini tidak terlepas dari pengalaman mereka sebagai pelaksana/pengelola satuan pendidikan yang selalu menghadapi berbagai kendala teknis dan manajerial layanan pendidikan sehingga ketika menilai layanan pendidikan akan lebih proporsional.

1.2. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Bidang Pendidikan Berdasarkan Provinsi

Secara umum, indeks kepuasan pemangku kepentingan internal berada pada rentang 71,2–86,1 (**Tabel 4.**) dan eksternal pada rentang 67,8–83,7 (**Tabel 5.**), sehingga di semua provinsi berada pada kategori puas–sangat puas sekali.

Tabel 4. Perbandingan Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Internal Bidang Pendidikan Berdasarkan Provinsi

PERBANDINGAN INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN BERDASARKAN PROVINSI - INTERNAL									
No	PROVINSI	KESELURUHAN	LAYANAN	DAMPAK	No	PROVINSI	KESELURUHAN	LAYANAN	DAMPAK
1	SULAWESI UTARA	86,1	85,6	86,8	23	KALIMANTAN TENGAH	76,4	75,2	76,8
2	NTB	81,0	79,3	82,5	24	PAPUA BARAT	75,2	72,6	76,7
3	BANGKA BELITUNG	80,9	80,0	82,4	25	KALIMANTAN SELATAN	75,1	74,5	75,5
4	MALUKU	80,5	79,7	81,8	26	BALI	74,9	73,7	76,2
5	SULAWESI BARAT	80,3	78,8	81,6	27	GORONTALO	74,6	73,8	75,4
6	SULAWESI TENGGARA	80,3	78,1	82,6	28	NTT	73,9	72,2	74,6
7	SUMATERA BARAT	80,3	78,9	81,0	29	PAPUA	73,5	72,0	74,8
8	ACEH	79,3	79,0	80,1	30	SULAWESI TENGAH	73,3	72,5	74,5
9	MALUKU UTARA	78,9	76,9	80,6	31	KALIMANTAN BARAT	73,0	72,3	73,4
10	SUMATERA UTARA	78,8	77,2	80,0	32	JAWA TIMUR	72,8	71,7	73,8
11	RIAU	78,8	77,8	79,8	33	JAWA BARAT	72,0	70,6	73,6
12	SUMATERA SELATAN	78,8	77,4	79,9	34	KALIMANTAN TIMUR	71,2	70,1	72,0
13	DIYOGYAKARTA	78,8	77,6	79,8					
14	JAMBI	78,3	77,3	79,8					
15	SULAWESI SELATAN	78,2	77,2	79,4					
16	BANTEN	77,6	77,0	78,6					
17	DKI JAKARTA	77,6	76,0	78,8					
18	KEPULAUAN RIAU	77,4	75,9	78,4					
19	KALIMANTAN UTARA	77,4	76,2	78,5					
20	JAWA TENGAH	77,4	76,2	78,4					
21	LAMPUNG	77,3	75,9	78,8					
22	BENGKULU	76,9	75,7	78,3					

INTERNAL

Keseluruhan : **77,3**
 Layanan : **76,1**
 Dampak : **78,4**

Indeks diukur berdasarkan skor rata-rata dari jawaban responden
 Skala jawaban responden adalah skala Likert
 (1 – 6) lalu dikonversikan ke skala (0 – 100)

Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2015 - Pendidikan

Klaster indeks kepuasan antar provinsi untuk pemangku kepentingan eksternal tidak berbeda jauh dengan pemangku kepentingan internal. Sebagai contoh, Provinsi Kalimantan Timur, yang memiliki indeks kepuasan pemangku kepentingan internal terendah juga masuk dalam kelompok provinsi yang memiliki indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal



terendah. Demikian juga untuk kelompok provinsi dengan indeks kepuasan tertinggi, Sulawesi Utara, berada pada kelompok provinsi dengan indeks kepuasan tertinggi.

Tabel 5. Perbandingan Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Eksternal Bidang Pendidikan Berdasarkan Provinsi

PERBANDINGAN INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN BERDASARKAN PROVINSI - EKSTERNAL									
No	PROVINSI	KESELURUHAN	LAYANAN	DAMPAK	No	PROVINSI	KESELURUHAN	LAYANAN	DAMPAK
1	SULAWESI TENGGARA	83,7	82,2	85,4	23	JAMBI	74,7	73,6	75,9
2	SULAWESI UTARA	83,1	83,0	83,7	24	KALIMANTAN TENGAH	73,6	73,3	75,0
3	SUMATERA SELATAN	81,7	80,6	82,5	25	NTT	72,8	72,3	73,1
4	BANGKA BELITUNG	81,4	80,4	81,9	26	SULAWESI TENGAH	72,6	72,9	72,9
5	ACEH	81,2	80,8	82,1	27	KEPULAUAN RIAU	72,2	71,7	73,4
6	RIAU	80,3	80,3	80,6	28	BENGKULU	71,6	71,8	72,0
7	MALUKU	79,7	79,4	80,8	29	LAMPUNG	71,6	68,6	73,5
8	SUMATERA BARAT	79,0	78,7	79,7	30	PAPUA	71,6	71,5	72,0
9	MALUKU UTARA	78,7	77,8	80,1	31	KALIMANTAN TIMUR	71,5	71,5	71,8
10	KALIMANTAN UTARA	78,4	78,7	78,4	32	KALIMANTAN BARAT	69,9	69,7	70,2
11	NTB	77,6	77,5	77,8	33	JAWA TIMUR	69,8	69,1	70,5
12	SULAWESI BARAT	77,2	75,4	78,5	34	PAPUA BARAT	67,8	67,3	68,8
13	JAWA TENGAH	76,4	75,9	76,6	EKSTERNAL Keseluruhan : 75,7 Layanan : 75,1 Dampak : 76,6				
14	SULAWESI SELATAN	76,2	74,5	78,1					
15	BALI	76,2	75,6	77,6	Indeks diukur berdasarkan skor rata-rata dari jawaban responden Skala jawaban responden adalah skala Likert (1 – 6) lalu dikonversikan ke skala (0 – 100)				
16	JAWA BARAT	76,0	76,1	76,1					
17	GORONTALO	75,3	73,5	77,0					
18	SUMATERA UTARA	75,3	74,9	76,3					
19	DIYOGYAKARTA	75,2	74,9	75,9					
20	BANTEN	75,1	74,3	76,1					
21	DKI JAKARTA	74,9	73,5	76,3					
22	KALIMANTAN SELATAN	74,8	74,3	75,2					

Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2015 - Pendidikan

Meskipun secara umum semua pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal, sudah menunjukkan indeks kepuasan kategori puas - sangat puas sekali, tetapi masih ada perbedaan yang cukup besar antar provinsi di Indonesia. Sehingga masih diperlukan adanya perbaikan dan pemerataan kinerja layanan bidang pendidikan di semua provinsi.

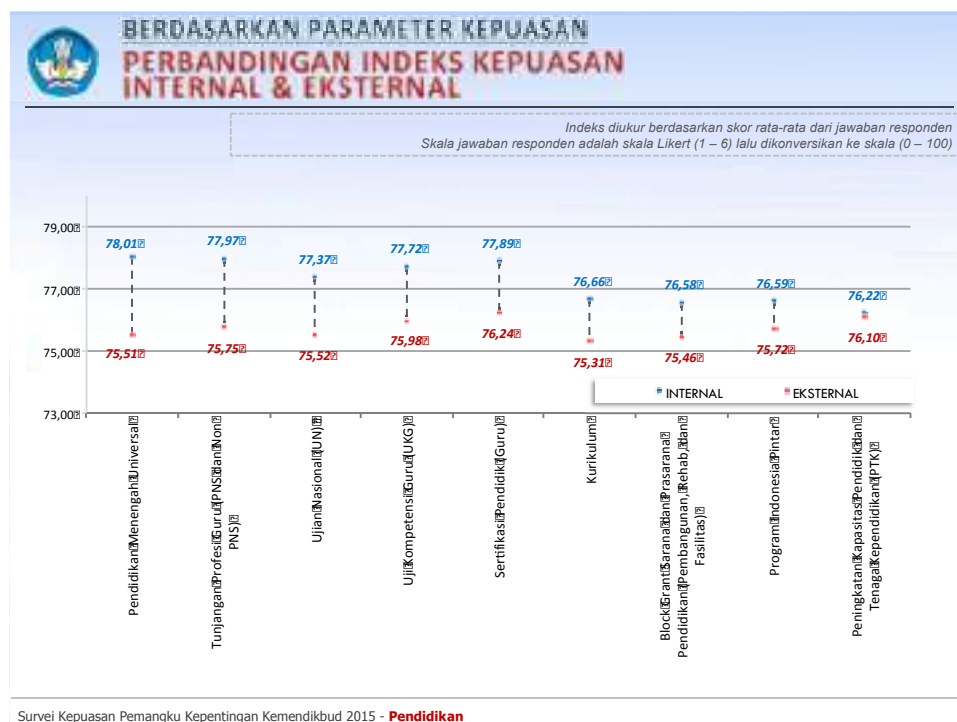
1.3. Perbandingan Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal dan Antar Parameter Layanan

Secara umum, indeks kepuasan pemangku kepentingan internal terhadap 9 parameter layanan bidang pendidikan pada 2015 lebih tinggi dari indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal (**Gambar 3.**), meskipun sama berada pada kategori sangat puas.



Artinya, pemangku kepentingan internal sebagai kelompok masyarakat yang memiliki pengalaman langsung (*evidence based*) atas sebagian besar layanan pendidikan mengapresiasi dengan baik layanan pendidikan Kemendikbud.

Hasil ini mengindikasikan bahwa pemangku kepentingan Kemendikbud baik internal maupun eksternal menilai program/ kebijakan Pendidikan Kemendikbud di tahun 2015 telah dilaksanakan dengan sangat baik sehingga pemangku kepentingan merasa sangat puas dengan pelaksanaan program/kegiatan tersebut.



Gambar 3. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal Bidang Pendidikan Antar Parameter Layanan

Indeks kepuasan pemangku kepentingan internal yang tertinggi adalah terhadap parameter Unit Layanan Terpadu (ULT) Kemendikbud dengan indeks 83,6 sehingga masuk dalam kategori sangat puas sekali. Indeks kepuasan terhadap parameter layanan yang mencerminkan kesejahteraan (misal Tunjangan Profesi Guru, Sertifikasi Guru) juga termasuk pada kategori yang lebih tinggi (lebih puas). Indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal yang tertinggi adalah terhadap parameter Sertifikasi Guru. Hal ini menunjukkan bahwa layanan ULT, Tunjangan Profesi Guru dan Sertifikasi Guru telah dijalankan dengan baik.



Indeks kepuasan pemangku kepentingan internal yang terendah adalah terhadap parameter Peningkatan Kapasitas PTK. Indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal yang terendah adalah terhadap parameter Kurikulum. Hal ini menunjukkan bahwa tiga layanan ini masih perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi kepuasan pemangku kepentingan internal maupun eksternal.

1.4. Analisa Kepentingan – Kinerja (*Importance Performance Analysis-IPA*) dan Preferensi IPA Pemangku Kepentingan Bidang Pendidikan

Hasil analisis IPA memetakan parameter berdasarkan nilai kepentingan dan kinerja yang dinyatakan oleh pemangku kepentingan. Pemetaan IPA menghasilkan empat kuadran. Kuadran I (Prioritas Utama), adalah parameter yang dianggap penting bagi pemangku kepentingan internal namun kinerjanya kurang baik. Kuadran II (Pertahankan Prestasi), adalah parameter yang dianggap penting dan kinerjanya baik. Kuadran III (Kinerja Berlebihan), adalah parameter yang tingkat kepentingannya rendah tapi justru kinerjanya dinilai tinggi. Sedangkan Kuadran IV (Prioritas Rendah), adalah parameter yang kurang dianggap penting dan kinerjanya kurang baik. Karena analisis IPA merupakan pemetaan posisi relatif dari kinerja dan kepentingan sebuah parameter layanan dibanding dengan layanan lainnya, maka, analisis dapat memberikan gambaran perencanaan untuk prioritas implementasi program.

Berdasarkan perbandingan preferensi IPA pemangku kepentingan internal dan eksternal pada tahun 2015, terdapat perbedaan dalam menilai sebuah parameter layanan (**Gambar 4.**)



Gambar 4. Perbandingan Hasil Analisis Kepentingan – Kinerja Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal Bidang Pendidikan

Beberapa kesamaan penilaian pemangku kepentingan internal dan eksternal pada parameter-parameter yang dianggap kurang penting namun kinerjanya berlebihan (Kuadran III, Kinerja Berlebihan), yaitu Uji Kompetensi Guru (UKG) dan Ujian Nasional (UN). Hal ini mengindikasikan bahwa sebuah layanan yang dampaknya dianggap penting sebagai indikator kualitas, ternyata dapat dinilai oleh pemangku kepentingan kurang penting. Sehingga, perlu ada upaya khusus dalam hal implementasi layanan yang disesuaikan dengan karakter penerima layanan tersebut.

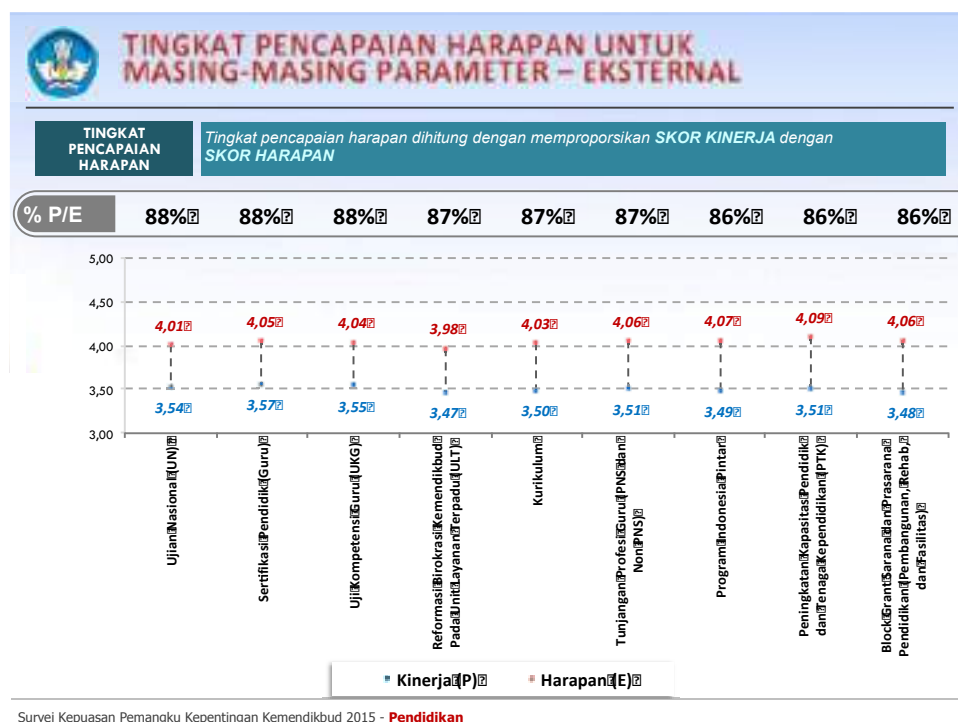
1.5. Tingkat Pencapaian Harapan Bidang Pendidikan Menurut Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal

Tingkat pencapaian harapan merupakan rasio antara nilai Kinerja dengan Harapan (% P/E) untuk tiap parameter. Rasio antara Kinerja dengan Harapan (% P/E) terhadap layanan bidang pendidikan menurut pemangku kepentingan eksternal disajikan pada **Gambar 5**. dan menurut pemangku eksternal disajikan pada **Gambar 6**.



Gambar 5. Rasio antar Kinerja dan Harapan Terhadap Layanan Bidang Pendidikan Menurut Pemangku Kepentingan Internal

Tingkat pencapaian harapan pemangku kepentingan internal pada tahun 2015 yang tertinggi adalah pada parameter Reformasi Birokrasi Kemendikbud pada ULT yang mencapai 95%. Sedangkan P/E terendah adalah pada parameter Program Indonesia Pintar (nilai 87%).



Gambar 6. Rasio antar Kinerja dan Harapan Terhadap Layanan Bidang Pendidikan Menurut Pemangku Kepentingan Eksternal



Sedangkan tingkat pencapaian harapan pemangku kepentingan eksternal pada tahun 2015 relatif sama untuk tiap parameter layanan. Rasion P E tertinggi adalah pada parameter UN yang mencapai 88%. Sedangkan rasion P E terendah adalah pada parameter *Block Grant* Saranan dan Prasarana Pendidikan (Pembangunan, Rehab, dan Fasilitas) serta Peningkatan Kapasitas PTK (nilai 86%).

2. INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN BIDANG KEBUDAYAAN

2.1. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Bidang Kebudayaan Total

Rata-rata nasional indeks kepuasan pemangku kepentingan terhadap pelayanan 10 parameter bidang kebudayaan adalah **74,5** bagi pemangku kepentingan internal dan **73,7** bagi pemangku kepentingan eksternal, sehingga dikategorikan **sangat puas**. Sesuai PermenPAN RB No. 16/2014, maka skor yang terletak pada kisaran 70–80 tergolong ke dalam kategori BB-kualitas pelayanan **Sangat Baik**.



Gambar 7. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Bidang Kebudayaan



Secara keseluruhan indeks kepuasan pemangku kepentingan internal lebih tinggi dibandingkan eksternal. Pemangku kepentingan internal dan eksternal memiliki indeks kepuasan yang tinggi terhadap dampak layanan daripada proses layanan dan kepuasan. Namun, semuanya dikategorikan dalam kelas penilaian yang sama, yaitu sangat puas atau sangat baik. Keadaan ini mengindikasikan secara umum program/kebijakan bidang kebudayaan Kemendikbud di tahun 2015 telah dilaksanakan dengan sangat baik sehingga pemangku kepentingan merasa sangat puas dengan pelaksanaan program/kebijakan Kemendikbud. Pemangku kepentingan internal dan eksternal dapat memberikan penilaian lebih positif terhadap apa yang mereka dapatkan/rasakan dari pelaksanaan suatu layanan.

Indeks kepuasan tertinggi dan dinilai dampaknya secara langsung oleh tiga kelompok pemangku kepentingan internal berupa Kepala Sekolah SD, SMP dan SMA, Pemuka Adat, dan Pengelola Situs dan Cagar Budaya. Pemangku kepentingan lainnya memberi nilai kepuasan dalam nilai yang cenderung seragam. Kecenderungan ini merefleksikan persepsi pemangku kepentingan internal menilai positif terhadap apa yang mereka dapatkan/rasakan dalam pelaksanaan layanan kebudayaan.

2.2. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Bidang Kebudayaan Berdasarkan Provinsi

Secara umum, indeks kepuasan pemangku kepentingan internal berada pada rentang 65,7–81,6 (**Tabel 6.**) dan eksternal pada rentang 63,7–87,0 (**Tabel 7.**), sehingga di semua provinsi berada pada kategori puas–sangat puas sekali.



Tabel 6. Perbandingan Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Internal Bidang Kebudayaan Berdasarkan Provinsi

PERBANDINGAN INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN BERDASARKAN PROVINSI - INTERNAL									
No	PROVINSI	KESELURUHAN	LAYANAN	DAMPAK	No	PROVINSI	KESELURUHAN	LAYANAN	DAMPAK
1	KEPULAUANRIAU	81,6	81,1	83,1	23	PAPUA	73,1	72,1	76,2
2	SULAWESIUTARA	81,1	79,9	84,1	24	KALIMANTANSELATAN	73,1	73,0	73,3
3	MALUKU	80,4	78,6	86,4	25	NTT	72,8	72,4	73,9
4	ACEH	79,9	79,9	79,6	26	JAWAITIMUR	72,7	71,2	76,6
5	SUMATERAUTARA	78,9	78,6	79,9	27	SUMATERABARAT	72,4	72,3	72,4
6	MALUKUUTARA	78,5	77,7	81,6	28	BANTEN	71,8	71,6	72,3
7	BANGKABELITUNG	76,9	76,1	79,1	29	BALI	71,3	71,2	71,5
8	SULAWESITENGGAH	76,6	75,7	79,4	30	SULAWESITENGAH	70,7	70,3	72,1
9	RIAU	76,4	75,6	79,3	31	JAWATENGAH	69,9	68,7	73,1
10	JAMBI	76,2	75,4	78,1	32	KALIMANTANBARAT	69,7	69,3	70,9
11	SULAWESISELATAN	75,9	75,1	78,4	33	KALIMANTANTIMUR	69,3	68,6	71,5
12	DKIJAKARTA	75,7	74,6	79,4	34	PAPUABARAT	65,7	65,2	66,8
13	BENGKULU	75,3	74,6	77,2					
14	LAMPUNG	74,9	74,6	75,5					
15	KALIMANTANTENGAH	74,8	74,3	76,5					
16	NTB	74,7	74,5	75,1					
17	SUMATERASELATAN	74,6	73,5	78,4					
18	KALIMANTANUTARA	74,4	73,2	78,1					
19	DIYOGYAKARTA	74,0	73,5	75,3					
20	GORONTALO	73,5	72,9	75,4					
21	JAWABARAT	73,3	72,7	75,3					
22	SULAWESIBARAT	73,3	72,9	74,6					

INTERNAL

Keseluruhan : **74,5**
Layanan : **73,8**
Dampak : **76,5**

Indeks diukur berdasarkan skor rata-rata dari jawaban responden
Skala jawaban responden adalah skala Likert (1 – 6) lalu dikonversikan ke skala (0 – 100)

Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2015 - **Kebudayaan**

Klaster indeks kepuasan antar provinsi untuk pemangku kepentingan eksternal tidak berbeda jauh dengan pemangku kepentingan internal. Sebagai contoh, Provinsi Papua Barat, yang memiliki indeks kepuasan pemangku kepentingan internal terendah juga masuk dalam kelompok provinsi yang memiliki indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal terendah. Demikian juga untuk kelompok provinsi dengan indeks kepuasan tertinggi, Sulawesi Utara, berada pada kelompok provinsi dengan indeks kepuasan tertinggi.



Tabel 7. Perbandingan Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Eksternal Bidang Kebudayaan Berdasarkan Provinsi

PERBANDINGAN INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN BERDASARKAN PROVINSI - EKSTERNAL									
No	PROVINSI	KESELURUHAN	LAYANAN	DAMPAK	No	PROVINSI	KESELURUHAN	LAYANAN	DAMPAK
1	SULAWESI UTARA	87,0	86,9	87,5	23	JAWA TIMUR	71,5	71,0	73,3
2	MALUKU	80,7	79,7	82,0	24	KALIMANTAN BARAT	71,3	71,2	71,3
3	ACEH	80,4	80,5	80,5	25	KALIMANTAN UTARA	71,0	71,0	70,7
4	PAPUA	78,7	78,1	80,9	26	KALIMANTAN SELATAN	70,5	70,3	71,2
5	SUMATERA SELATAN	78,6	78,5	78,6	27	SULAWESI TENGAH	70,0	68,6	74,8
6	DKI JAKARTA	77,7	77,1	79,3	28	NTB	69,8	69,6	70,7
7	SUMATERA UTARA	76,9	76,1	79,2	29	SULAWESI BARAT	69,3	69,0	70,6
8	BENGKULU	76,6	76,7	76,0	30	PAPUA BARAT	68,9	68,6	68,8
9	RIAU	76,2	75,9	77,4	31	NTT	68,3	68,0	69,2
10	SULAWESI TENGGARA	76,2	74,8	80,3	32	LAMPUNG	66,7	66,3	68,7
11	SUMATERA BARAT	76,0	75,9	76,3	33	SULAWESI SELATAN	64,2	63,8	65,4
12	MALUKU UTARA	75,9	74,7	80,1	34	KALIMANTAN TENGAH	63,7	63,8	63,4
13	BANTEN	75,4	74,3	78,5	<div>EKSTERNAL Keseluruhan : 73,7 Layanan : 73,2 Dampak : 75,2</div> <div>Indeks diukur berdasarkan skor rata-rata dari jawaban responden Skala jawaban responden adalah skala Likert (1 – 6) lalu dikonversikan ke skala (0 – 100)</div>				
14	BANGKA BELITUNG	75,0	73,5	79,9					
15	GORONTALO	74,7	74,1	76,6					
16	KEPULAUAN RIAU	74,4	74,1	75,2					
17	JAWA BARAT	74,1	73,9	74,6					
18	DIYOGYAKARTA	74,0	73,5	75,7					
19	BALI	73,4	73,0	74,6					
20	JAWA TENGAH	72,7	71,4	77,1					
21	KALIMANTAN TIMUR	72,6	72,0	74,3					
22	JAMBI	72,6	72,2	73,4					

Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2015 - **Kebudayaan**

Meskipun secara umum semua pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal, sudah menunjukkan indeks kepuasan kategori puas—sangat puas sekali, tetapi masih ada perbedaan yang cukup besar antar provinsi di Indonesia. Sehingga masih diperlukan adanya perbaikan dan pemerataan kinerja layanan bidang kebudayaan di semua provinsi.

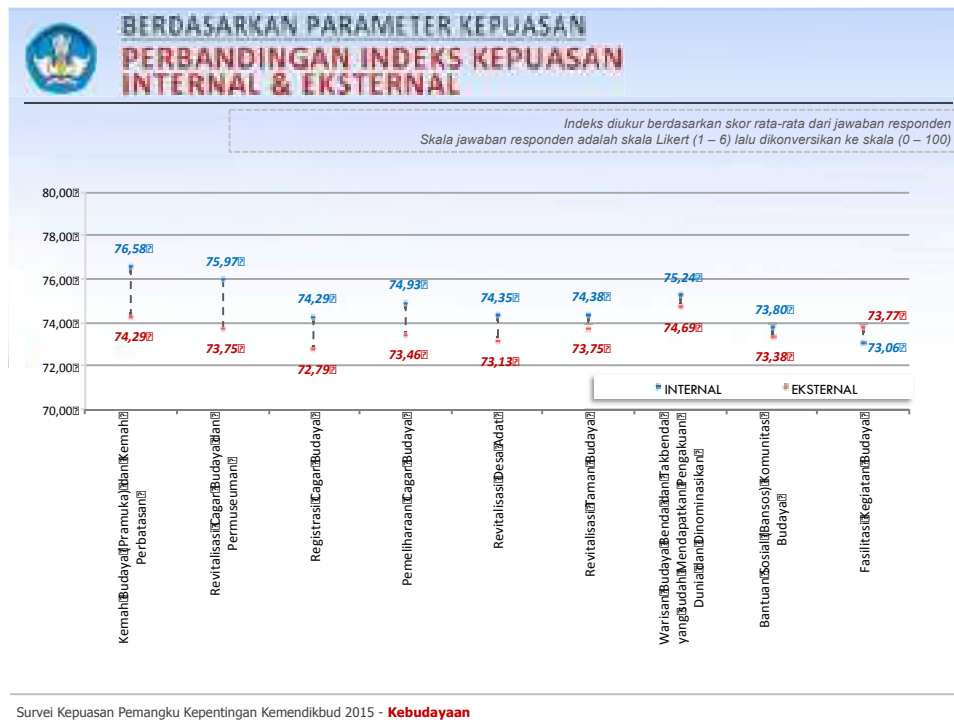
2.3. Perbandingan Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal dan Antar Parameter Layanan

Secara umum, indeks kepuasan pemangku kepentingan internal terhadap parameter layanan bidang kebudayaan—kecuali Fasilitas Kegiatan Budaya—lebih tinggi dari indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal (**Gambar 8.**), meskipun sama berada pada kategori sangat puas.

Artinya, pemangku kepentingan internal sebagai kelompok masyarakat yang memiliki pengalaman langsung (*evidence based*) atas sebagian besar layanan kebudayaan mengapresiasi dengan baik layanan kebudayaan Kemendikbud.



Hasil ini mengindikasikan bahwa pemangku kepentingan Kemendikbud, baik internal maupun eksternal, menilai program/kebijakan kebudayaan Kemendikbud di tahun 2015 telah dilaksanakan dengan sangat baik sehingga pemangku kepentingan merasa sangat puas dengan pelaksanaan program/kegiatan tersebut.



Gambar 8. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal Bidang Kebudayaan Antar Parameter Layanan

Indeks kepuasan pemangku kepentingan internal yang tertinggi adalah terhadap parameter Kemah Budaya (Pramuka) dan Kemah Perbatasan Kemendikbud dengan indeks 76,58 sehingga masuk dalam kategori sangat puas. Indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal yang tertinggi adalah terhadap parameter Warisan Budaya Benda dan Takbenda yang sudah Mendapatkan Pengakuan Dunia dan Dinominasikan.

Indeks kepuasan pemangku kepentingan internal yang terendah adalah terhadap parameter Fasilitasi Kegiatan Budaya; dan indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal yang terendah adalah terhadap parameter Registrasi Cagar Budaya.

Hal tersebut menunjukkan adanya perbedaan yang cukup mencolok dalam menilai indeks kepuasan per parameter antara pemangku kepentingan eksternal dan internal. Ada dimensi yang membedakan pandangan tersebut, yaitu pemangku kepentingan internal yang



merupakan kelompok sosial yang menerima langsung dan merasakan dampak langsung suatu layanan, dan pemangku kepentingan eksternal yang bukan penerima layanan secara langsung sehingga berdampak pada manfaat yang juga tidak dapat dirasakan langsung. Pemangku kepentingan eksternal lebih memberi apresiasi terhadap fasilitasi non-fisik dengan sifat entitas abstrak sebagai instrumen penting bagi kedaulatan kebudayaan bangsa Indonesia.

2.4. Analisa Kepentingan – Kinerja (*Importance Performance Analysis-IPA*) dan Preferensi IPA Pemangku Kepentingan Bidang Kebudayaan

Berdasarkan perbandingan preferensi IPA pemangku kepentingan internal dan eksternal pada tahun 2015, hasil analisis IPA antara pemangku kepentingan internal dan eksternal (**Gambar 9.**) menunjukkan ada empat parameter dengan nilai kuadran IPA yang sama.

Terdapat kesamaan penilaian pemangku kepentingan internal dan eksternal pada empat parameter yang dianggap penting dan kinerjanya bagus (Kuadran II, Pertahankan Prestasi), yaitu Revitalisasi Cagar Budaya dan Permuseuman, Pemeliharaan Cagar Budaya, Kemah Budaya (Pramuka) dan Kemah Perbatasan, dan Warisan Budaya Benda dan Takbenda yang sudah Mendapatkan Pengakuan Dunia dan Dinominasikan. Hal ini mengindikasikan bahwa sebuah pelaksanaan layanan yang berpotensi mentransformasikan dan menginternalisasi rasa kebangsaan (*nationality*) akan mendapatkan apresiasi positif.



Gambar 9. Perbandingan Hasil Analisis Kepentingan – Kinerja Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal Bidang Kebudayaan

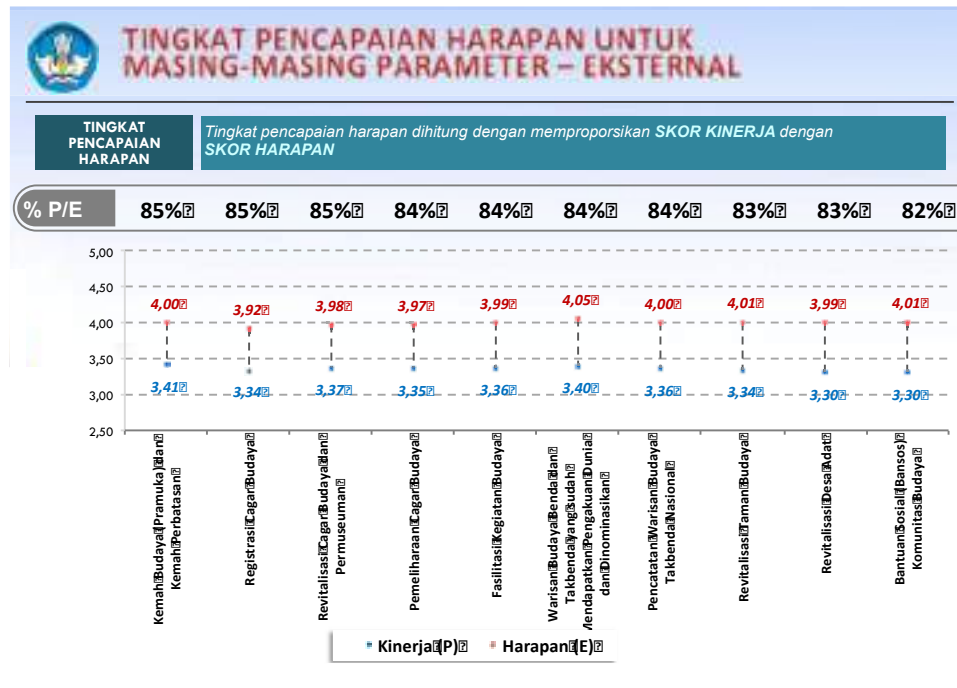
2.5. Tingkat Pencapaian Harapan Bidang Kebudayaan Menurut Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal

Tingkat pencapaian harapan merupakan rasio antara nilai Kinerja dengan Harapan (% P/E) untuk tiap parameter. Rasio antara Kinerja dengan Harapan (% P/E) terhadap layanan bidang kebudayaan menurut pemangku kepentingan internal disajikan pada **Gambar 10.** dan menurut pemangku eksternal disajikan pada **Gambar 11.**



Gambar 10. Rasio antar Kinerja dan Harapan Terhadap Layanan Bidang Kebudayaan Menurut Pemangku Kepentingan Internal

Tingkat pencapaian harapan pemangku kepentingan internal pada tahun 2015 yang tertinggi adalah Kemah Budaya (Pramuka) dan Kemah Perbatasan (90%) dan Revitalisasi Cagar Budaya dan Permuseuman (89%). Sedangkan P/E terendah adalah pada parameter Fasilitasi Kegiatan Budaya (nilai 81%) dan Revitalisasi Desa Adat (82%). Artinya, pemangku kepentingan internal menilai bahwa kinerja pelayanan yang berupa fasilitasi maupun revitalisasi masih perlu ditingkatkan agar lebih mendekati harapan pemangku kepentingan.



Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2015 - Kebudayaan

Gambar 11. Rasio antar Kinerja dan Harapan Terhadap Layanan Bidang Kebudayaan Menurut Pemangku Kepentingan Eksternal

Sedangkan tingkat pencapaian harapan pemangku kepentingan eksternal pada tahun 2015 relatif sama dengan rentang rasio antara 82%–85% untuk tiap parameter layanan. Rasio P/E tertinggi adalah pada parameter Kemah Budaya (Pramuka) dan Kemah Perbatasan (85%). Sedangkan rasio P/E terendah adalah pada parameter Bantuan Sosial (Bansos) Komunitas Budaya (nilai 82%).

3. INFORMASI TAMBAHAN

Informasi tambahan dalam kajian ini meliputi penilaian terhadap rencana strategis (Renstra) Kemendikbud 2015-2019 dan layanan Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa.

3.1. Rencana Strategis (Renstra) Kemendikbud 2015-2019

Indeks kepuasan terhadap Renstra Kemendikbud 2015-2019 di 34 provinsi dapat dilihat pada **Tabel 8.** yang menunjukkan bahwa indeks kepuasan pemangku kepentingan internal yang tertinggi dinyatakan oleh pemangku kepentingan di Provinsi Sulawesi Utara. Sedangkan indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal terhadap Renstra



Kemendikbud 2015-2019 yang terendah dinyatakan oleh pemangku kepentingan di Provinsi Kalimantan Barat.

Tabel 8. Indeks Kepuasan Terhadap Rencana Strategis Kemendikbud 2015-2019

No	PROVINSI	INTERNAL	EKSTERNAL	No	PROVINSI	INTERNAL	EKSTERNAL
1	SULAWESI UTARA	87,4	84,9	23	JAWA TENGAH	76,7	77,5
2	MALUKU	82,7	86,0	24	KALIMANTAN SELATAN	76,0	79,4
3	SUMATERA SELATAN	81,5	85,2	25	BALI	75,7	75,3
4	SULAWESI TENGGARA	81,3	83,9	26	PAPUA	75,5	77,8
5	BANGKA BELITUNG	81,1	79,9	27	GORONTALO	75,4	77,0
6	MALUKU UTARA	80,4	81,5	28	NTT	73,9	71,9
7	SUMATERA UTARA	80,2	77,0	29	PAPUA BARAT	73,6	70,5
8	DIYAKARTA	80,0	78,0	30	JAWA TIMUR	73,4	71,7
9	KEPULAUAN RIAU	80,0	77,6	31	KALIMANTAN TIMUR	73,4	75,1
10	SUMATERA BARAT	79,8	77,4	32	JAWA BARAT	73,0	75,7
11	KALIMANTAN UTARA	79,5	76,8	33	SULAWESI TENGAH	72,8	75,0
12	NTB	79,4	75,3	34	KALIMANTAN BARAT	71,8	69,3
13	SULAWESI BARAT	79,3	76,5				
14	ACEH	79,3	77,8				
15	RIAU	79,1	78,6				
16	JAMBI	79,0	75,4				
17	BENGKULU	78,9	76,1				
18	SULAWESI SELATAN	78,5	73,1				
19	LAMPUNG	78,4	71,2				
20	DIYOGYAKARTA	78,2	75,1				
21	BANTEN	77,9	81,4				
22	KALIMANTAN TENGAH	77,4	74,1				

INDEKS KEPUASAN RENSTRA

Internal **77,9**

Eksternal **77,0**

Indeks diukur berdasarkan skor rata-rata dari jawaban responden
Skala jawaban responden adalah skala Likert (1 – 6) lalu dikonversikan ke skala (0 – 100)
Basis responden total pendidikan & kebudayaan (N = 12,110)

Secara umum, indeks kepuasan pemangku kepentingan internal yang mencapai skor 77,9, dan indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal yang mencapai skor 77, termasuk dalam kategori sangat puas.

3.2. Layanan Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa

Ada sembilan layanan/program Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kemendikbud yang diukur pada kajian ini (lihat **Tabel 9**). Hasil survei menunjukkan bahwa jumlah responden yang mengetahui sembilan layanan/program Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa berkisar antara 33% sampai 53%. Bagi responden yang mengetahuinya, menyatakan kepuasan pada skor yang relatif seragam, sekitar 3,4 – 3,6 (dari maksimum skor 6). Hasil ini mengindikasikan bahwa Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa perlu melakukan beberapa kegiatan dalam rangka sosialisasi, edukasi, komunikasi dan penyebaran informasi yang intensif dan terukur pada target sasaran program, melalui berbagai media komunikasi, baik *off line* maupun *on line*.



Tabel 9. Distribusi Parameter Layanan Bidang Pendidikan dan Kebudayaan

No.	Layanan/Program Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa	Responden yang Mengetahui adanya Layanan/ Program (%)	Bagi yang Mengetahui, Rata-rata Skor Kepuasan terhadap Layanan
1	Layanan Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia (UKBI)	49	3,5
2	Layanan Bahasa Indonesia bagi Penutur Asing	38	3,4
3	Program Bahasa Indonesia yang Benar (BINAR di TVRI)	52	3,6
4	Program Aku Cinta Bahasa Indonesia (ACBI) di RRI	45	3,6
5	Program Mercu Bahasa di RRI	33	3,5
6	Program Pujangga di RRI	33	3,5
7	Layanan Bantuan Teknis Kebahasaan dan Kesastraan	40	3,5
8	Pemberian Penghargaan Sastra untuk Pendidik	48	3,6
9	Fasilitasi Program Studi Bahasa dan Sastra Indonesia di SMA	53	3,6

4. PENUTUP

Secara umum, hasil “Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2015” menunjukkan bahwa **indeks kepuasan pemangku kepentingan bidang pendidikan dan bidang kebudayaan** berada pada **rentang nilai 70–80** sehingga masuk kategori **sangat puas** dan kualitas pelayanan **BB–sangat baik** sesuai PermenPAN RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi.

Indeks kepuasan pemangku kepentingan internal dan eksternal antar provinsi terdapat variasi indeks yang cukup lebar (rentang indeks bidang pendidikan 63,7 – 87,0 dan bidang kebudayaan 67,8 – 86,6), masuk dalam rentang **puas–sangat puas sekali**. Meskipun secara umum semua pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal, sudah menunjukkan indeks kepuasan kategori puas–sangat puas sekali, tetapi masih ada perbedaan yang cukup besar antar provinsi di Indonesia. Sehingga masih diperlukan adanya perbaikan dan pemerataan kinerja layanan bidang kebudayaan di semua provinsi.

Guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pemangku kepentingan bidang pendidikan dan bidang kebudayaan di tahun yang akan datang, masih diperlukan berbagai upaya perbaikan implementasi kebijakan bidang pendidikan dan kebudayaan, yaitu melalui, antara lain: (1) peningkatan program komunikasi, penyebaran informasi dan sosialisasi serta edukasi terkait layanan pendidikan dan kebudayaan ke semua pemangku kepentingan



internal dan eksternal; (2) peningkatan layanan untuk memenuhi standar pelayanan prima pada semua parameter layanan; (3) pemerataan layanan pada tingkat lokal, regional dan nasional; dan (4) pelaksanaan layanan pengaduan yang prosedurnya jelas dan mudah diakses, serta transparan dalam tindak lanjut penanganannya.



LAMPIRAN

Persentasi Laporan Akhir Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan (*Stakeholders Satisfaction Survey*) Kemendikbud Tahun 2015

Ringkasan Eksekutif

Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan

(*Stakeholders Satisfaction Survey*) Kemendikbud

Tahun 2015





SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN 2015



SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN KEMENDIKBUD 2015

- **Maksud dan Tujuan**
- **Pemangku Kepentingan**
- **Parameter**
- **Metode Survei**



MAKSUD DAN TUJUAN

- **Maksud** dari kegiatan ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan dari pemangku kepentingan Kemendikbud terhadap program dan kebijakan yang sudah dijalankan.
- **Tujuan** dari kegiatan adalah:
 - 1) Mendapatkan hasil evaluasi tingkat kepuasan dari para pemangku kepentingan terhadap program kerja dan kebijakan dari Kemendikbud secara nasional (34 provinsi);
 - 2) Mendapatkan hasil evaluasi terhadap penerimaan para pemangku kepentingan dalam hal penerimaan pemahaman/pengetahuan, penilaian, kebutuhan dan harapan, serta dampak-manfaat terhadap program kerja dan kebijakan yang sudah dijalankan Kemendikbud;
 - 3) Mendapatkan informasi tentang faktor-faktor kepuasan dari *stakeholders*; dan
 - 4) Mendapatkan rekomendasi perbaikan dan peningkatan kualitas program kerja dan kebijakan dari Kemendikbud secara nasional, sekaligus peningkatan persepsi positif para pemangku kepentingan.



PEMANGKU KEPENTINGAN BIDANG PENDIDIKAN

INTERNAL

Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) dan Pendidikan Masyarakat

- Peserta PAUD (diwakili orang tuanya)
- Pamong Belajar Pendidikan PAUD dan Dikmas
- Peserta, Pelaksana & Lembaga PAUD dan Dikmas

Pendidikan Menengah

- Peserta Didik SMA
- Tenaga Pendidik & Kependidikan SMA
- Komite Sekolah SMA
- Pengelola SMA Swasta

Pendidikan Dasar

- Peserta Didik SD-SMP (diwakili orang tuanya)
- Tenaga Pendidik & Kependidikan SD-SMP
- Komite Sekolah SD-SMP
- Pengelola SD-SMP Swasta

Pendidikan Kejuruan

- Peserta Didik SMK
- Tenaga Pendidik & Kependidikan SMK
- Komite Sekolah SMK
- Pengelola SMK Swasta

EKSTERNAL

- LSM/Mitra Pendidikan
- Media Massa (Wartawan Bidang Pendidikan)
- Dinas Pendidikan Provinsi dan Kabupaten/Kota
- DPR/DPRD (Komisi Bidang Pendidikan, Komisi X/E)



PEMANGKU KEPENTINGAN BIDANG KEBUDAYAAN

INTERNAL

- Kepala Sekolah SD, SMP & SMA
- Pengelola Situs atau Cagar Budaya
- Masyarakat Umum
- Pengelola & Pelaku Seni di Taman Budaya
- Komunitas Budaya
- Komunitas Seni
- Komunitas Film
- Keraton
- Pengurus Organisasi Kepercayaan
- Komunitas Adat
- Sanggar Seni Budaya
- Pemuka Adat

EKSTERNAL

- LSM/Mitra Kebudayaan
- Media Massa (Wartawan Bidang Kebudayaan)
- Dinas Bidang Kebudayaan Daerah
- DPR/DPRD (Komisi Bidang Pendidikan, Komisi X/E)



10 PARAMETER BIDANG PENDIDIKAN

No.	Paramater
P1	Kurikulum
P2	Peningkatan Kapasitas Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PTK)
P3	Sertifikasi Guru
P4	Uji Kompetensi Guru (UKG)
P5	Tunjangan Profesi Guru
P6	Program Indonesia Pintar (PIP)
P7	Ujian Nasional (UN)
P8	Block Grand Sarana dan Prasarana Pendidikan (Pembangunan, Rehab dan Fasilitas)
P9	Pendidikan Menengah Universal (PMU)
P10	Reformasi Birokrasi Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan pada Unit Layanan Terpadu (ULT)



10 PARAMETER BIDANG KEBUDAYAAN

No.	Paramater
P1	Revitalisasi Cagar Budaya dan Permuseuman
P2	Pemeliharaan Cagar Budaya
P3	Registrasi Cagar Budaya
P4	Revitalisasi Taman Budaya
P5	Fasilitasi Kegiatan Budaya
P6	Bantuan Sosial (Bansos) Komunitas Budaya
P7	Revitalisasi Desa Adat
P8	Kemah Budaya (Pramuka) dan Kemah Perbatasan
P9	Warisan Budaya Benda dan Takbenda yang sudah Mendapatkan Pengakuan Dunia dan Dinominasikan
P10	Pencatatan Warisan Budaya Takbenda Nasional



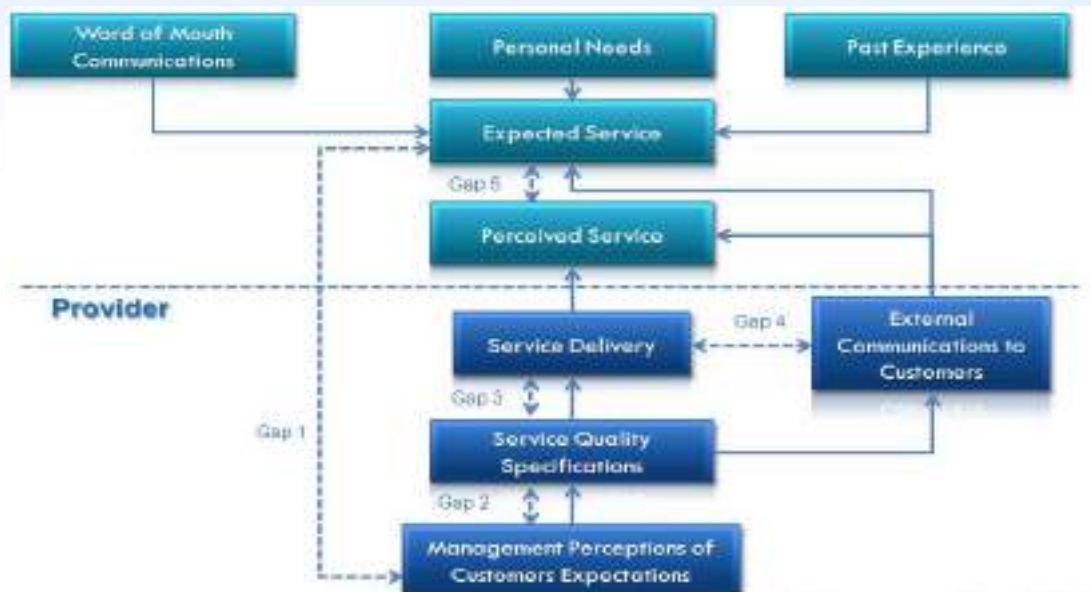
KERANGKA KONSEP-1





KERANGKA KONSEP-2

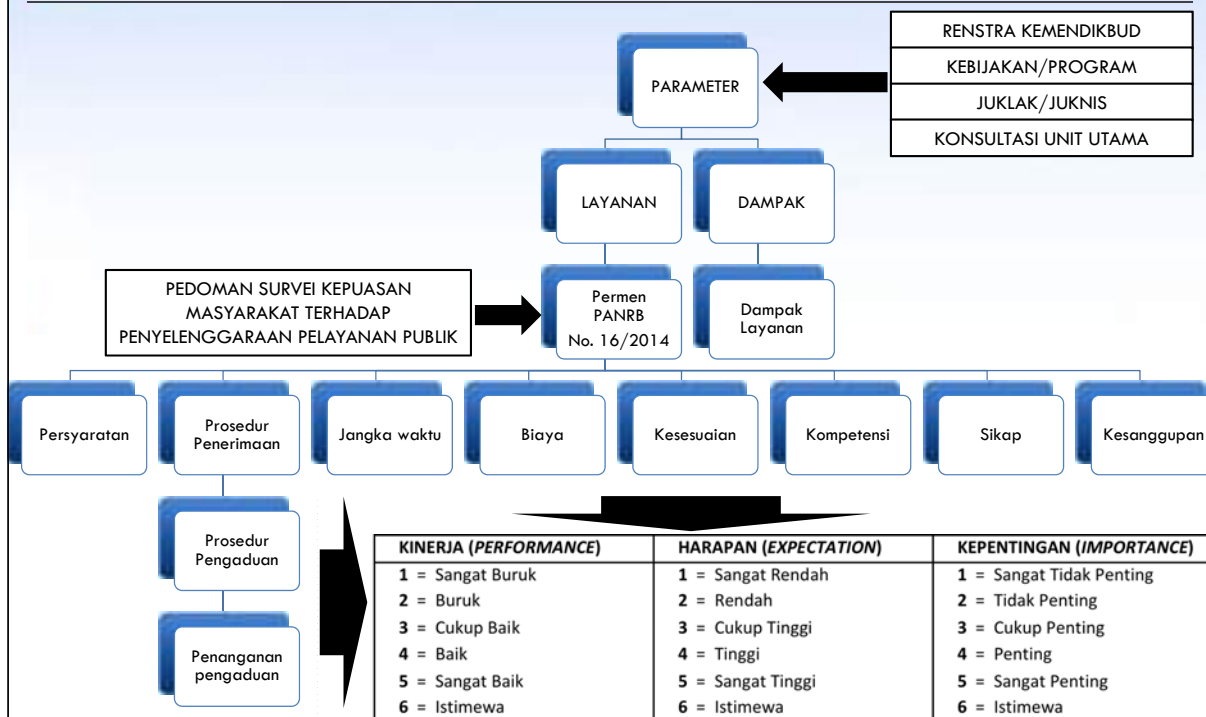
Model Konseptual Kualitas Pelayanan



Sumber: Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman & L.L. Berry (1990) *Delivering Quality Service-Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press, A division of Macmillan, Inc. Hal. 46.



KERANGKA METODE SURVEI





ANALISIS DATA-1



Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2015



ANALISIS DATA-2

Customer Satisfaction Index (CSI)

Rumus

$$W_k = \frac{\bar{I}_k}{\sum_{k=1}^N \bar{I}_k}$$

$$CSI = \frac{\sum_{k=1}^N [\bar{S}_k \cdot W_k]}{5} \times 100$$

(\bar{I}_k)

Rata-rata skor kepentingan

(\bar{S}_k)

Skor kepuasan, fungsi dari skor kinerja dan skor harapan dari masing-masing atribut

(W_k)

Importance Weighting Factor skor masing-masing atribut dibagi dengan total kepentingan seluruh atribut.

N merupakan banyaknya atribut per parameter

Darena, Motycka & Maio (2008), Eboli & Mazzola (2009)



ANALISIS DATA-3

Tingkat Pencapaian Harapan

Rumus

$$\text{Gap} = (P - E)$$

$$\text{Ratio} = (P/E) \times 100$$

Pengukuran dengan menggunakan model ini adalah satu dimensi diukur dengan berbagai item pertanyaan yang menjadi atributnya yang dirancang untuk mengukur persepsi *stakeholder* terhadap pelayanan.

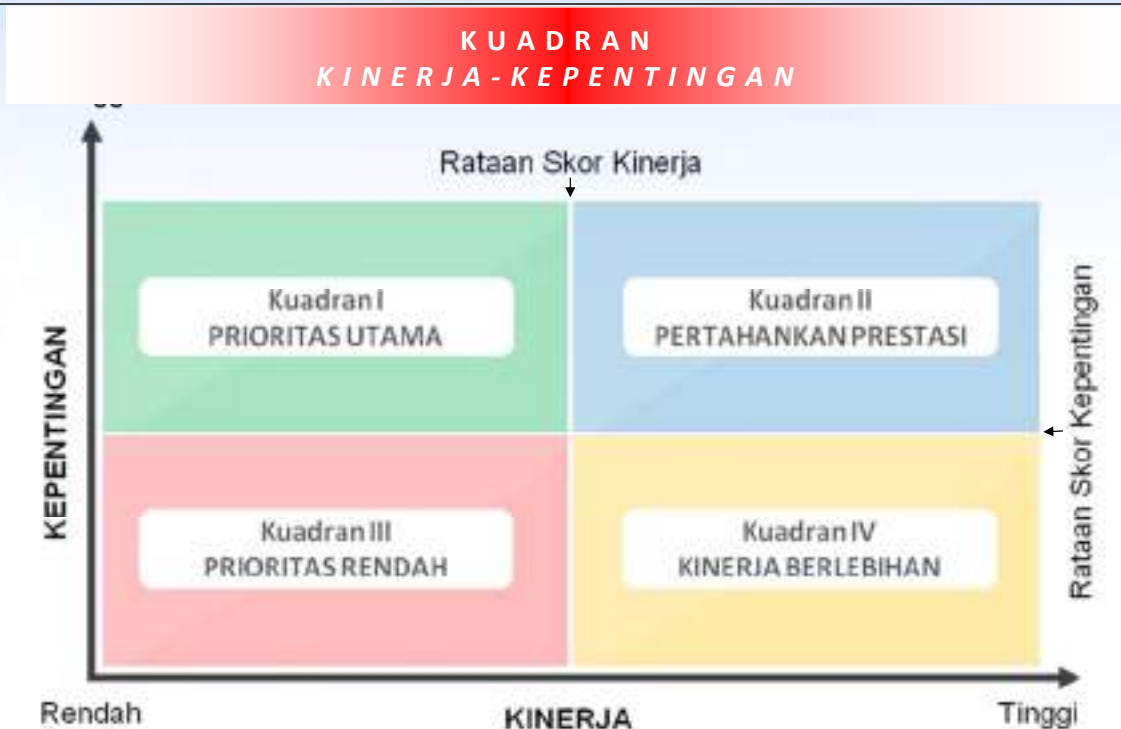
Zetris et al., 1990

Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2015

13



ANALISIS DATA-4



Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2015



KATEGORISASI INDEKS

Deskripsi Naratif terhadap Selang CSI dan Rasio P E
yang disesuaikan dengan Permen PANRB No. 14/2014

No.	Angka* (%)	Kategori*	Interpretasi (Deskripsi Naratif)		
			Permen PAN RB No. 14/2014	CSI	Rasio P E
1	> 90 - 100	AA	Istimewa	Istimewa	Memenuhi Harapan
2	> 80 - 90	A	Memuaskan	Sangat Puas Sekali	Sangat Dekat Sekali dengan Harapan
3	> 70 - 80	BB	Sangat Baik	Sangat Puas	Sangat Dekat dengan Harapan
4	> 60 - 70	B	Baik, perlu sedikit perbaikan	Puas	Dekat dengan Harapan
5	> 50 - 60	CC	Cukup (memadai), perlu banyak perbaikan yang tidak mendasar	Cukup Puas	Cukup Jauh dari Harapan
6	> 30 - 50	C	Kurang, perlu banyak sekali perbaikan dan perubahan yang mendasar	Kurang Puas	Jauh dari Harapan
7	> 0 - 30	C	Sangat Kurang, perlu banyak sekali perbaikan dan perubahan yang mendasar	Tidak Puas	Sangat Jauh dari Harapan
*Sesuai Permen PAN RB No. 14/2014					



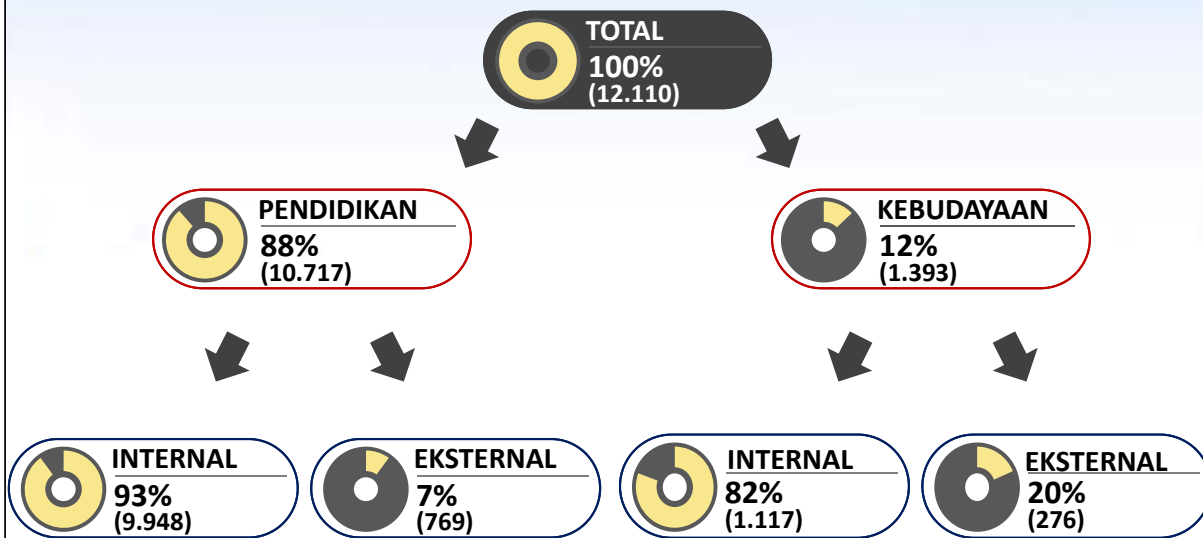
SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN KEMENDIKBUD 2015

PROFIL RESPONDEN





HIRARKI PENCAPAIAN SEBARAN RESPONDEN SECARA KESELURUHAN



PENCAPAIAN UNTUK SETIAP WILAYAH PEMANGKU KEPENTINGAN PENDIDIKAN



Provinsi	%
ACEH	2%
SUMATERA UTARA	6%
SUMATERA BARAT	3%
RIAU	3%
JAMBI	2%
SUMATERA SELATAN	4%
BENGKULU	2%
LAMPUNG	2%
KEP. BANGKA BELITUNG	2%

Provinsi	%
KEP. RIAU	2%
DKI JAKARTA	6%
JAWA BARAT	6%
JAWA TENGAH	6%
D.I YOGYAKARTA	2%
JAWA TIMUR	6%
BANTEN	6%
BALI	2%
NUSA TENGGARA BARAT	2%

Provinsi	%
NUSA TENGGARA TIMUR	2%
KALIMANTAN BARAT	2%
KALIMANTAN TENGAH	2%
KALIMANTAN SELATAN	2%
KALIMANTAN TIMUR	2%
KALIMANTAN UTARA	2%
SULAWESI UTARA	2%
SULAWESI TENGAH	2%
SULAWESI SELATAN	6%

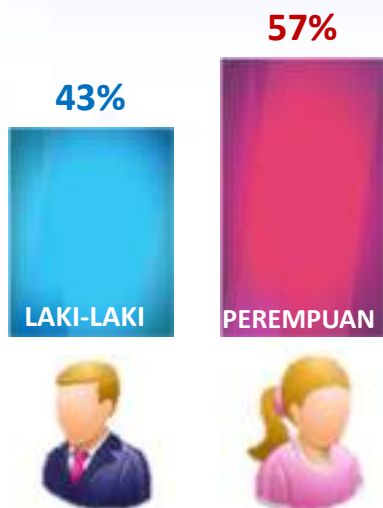
Provinsi	%
SULAWESI TENGGARA	2%
GORONTALO	2%
SULAWESI BARAT	2%
MALUKU	2%
MALUKU UTARA	2%
PAPUA BARAT	2%
PAPUA	2%

10.717
RESPONDEN

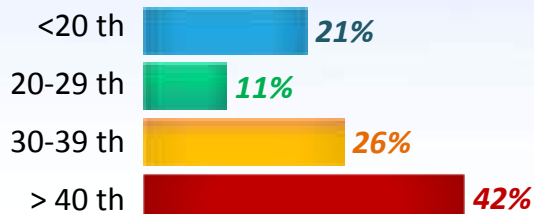


PROFIL RESPONDEN PENDIDIKAN-1

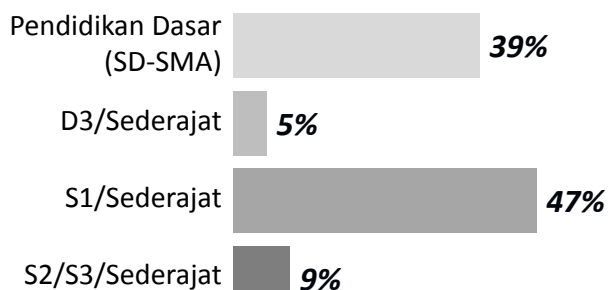
Jenis Kelamin



Kategori Usia

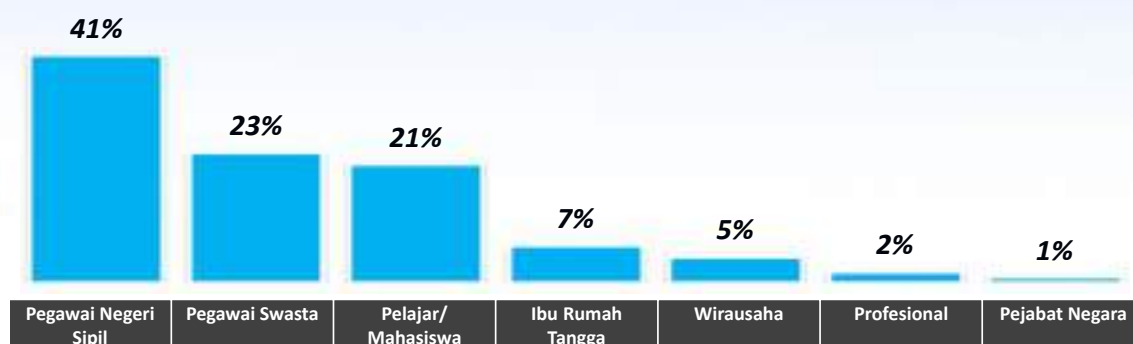


Tingkat Pendidikan

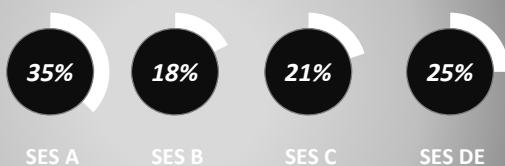


PROFIL RESPONDEN PENDIDIKAN-2

Bidang Pekerjaan



Social Economic Status



- **SES A** : Pengeluaran Bulanan > Rp. 3 Jt
- **SES B** : Pengeluaran Bulanan 2 – 3 Jt
- **SES C** : Pengeluaran Bulanan 1 – 2 Jt
- **SES DE** : Pengeluaran Bulanan < 1 Jt



HIRARKI PENCAPAIAN SEBARAN RESPONDEN PER KATEGORI PENDIDIKAN

PEMANGKU KEPENTINGAN	TARGET NASIONAL	REALISASI	%
Responden Pendidikan Internal:			
a.Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat			
01. Peserta PAUD (Diwakili orang tua)	526	543	103%
02. Pendidik PAUD	291	317	109%
03. Pamong belajar PAUD / Dikmas	193	179	93%
04. Pengelola PAUD	375	371	99%
05. Peserta Didik Dikmas	193	199	103%
06. Pendidik Dikmas	193	194	101%
07. Pengelola Dikmas	193	191	99%
b.Pendidikan Dasar			
08. Peserta Didik SD-SMP (Diwakili orang tua)	1.728	1.757	102%
09. Pendidik SD-SMP	855	886	104%
10. Tenaga Kependidikan SD-SMP	505	514	102%
11. Komite Sekolah SD-SMP	502	495	99%
12. Manajemen/Pengelola SD-SMP Swasta	321	314	98%
c.Pendidikan Menengah			
13. Peserta Didik SMA	1.139	1.183	104%
14. Pendidik SMA	509	507	100%
15. Tenaga Kependidikan SMA	291	297	102%
16. Komite Sekolah SMA	289	281	97%
17. Manajemen/Pengelola SMA Swasta	288	258	90%
d.Pendidikan Kejuruan			
18. Peserta Didik SMK	606	621	102%
19. Pendidik SMK	409	398	97%
20. Tenaga Kependidikan SMK	146	146	100%
21. Komite Sekolah SMK	146	148	101%
22. Manajemen/Pengelola SMK Swasta	145	149	103%
Total Responden Pendidikan Internal	9.843	9.948	101%

PEMANGKU KEPENTINGAN	TARGET NASIONAL	REALISASI	%
Responden Pendidikan Eksternal:			
23. LSM/NGO/Mitra Pendidikan	101	110	109%
24. Media Massa (Wartawan Bidang Pendidikan)	101	109	108%
25. Dinas Pendidikan Provinsi dan Kabupaten/Kota	472	459	97%
26. DPR/DPRD (Komisi Bidang Pendidikan, Komisi X/E)	101	91	90%
Total Responden Pendidikan Eksternal	775	769	99%

Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2015

21



PENCAPAIAN UNTUK SETIAP WILAYAH PEMANGKU KEPENTINGAN KEBUDAYAAN



Provinsi	%
ACEH	2%
SUMATERA UTARA	5%
SUMATERA BARAT	3%
RIAU	3%
JAMBI	2%
SUMATERA SELATAN	3%
BENGKULU	2%
LAMPUNG	2%
KEP. BANGKA BELITUNG	2%

Provinsi	%
KEP. RIAU	2%
DKI JAKARTA	5%
JAWA BARAT	5%
JAWA TENGAH	5%
D.I YOGYAKARTA	2%
JAWA TIMUR	5%
BANTEN	5%
BALI	2%
NUSA TENGGARA BARAT	2%

Provinsi	%
NUSA TENGGARA TIMUR	2%
KALIMANTAN BARAT	2%
KALIMANTAN TENGAH	2%
KALIMANTAN SELATAN	2%
KALIMANTAN TIMUR	2%
KALIMANTAN UTARA	3%
SULAWESI UTARA	2%
SULAWESI TENGAH	2%
SULAWESI SELATAN	5%

Provinsi	%
SULAWESI TENGGARA	2%
GORONTALO	2%
SULAWESI BARAT	2%
MALUKU	2%
MALUKU UTARA	2%
PAPUA BARAT	2%
PAPUA	2%

**1.393
RESPONDEN**

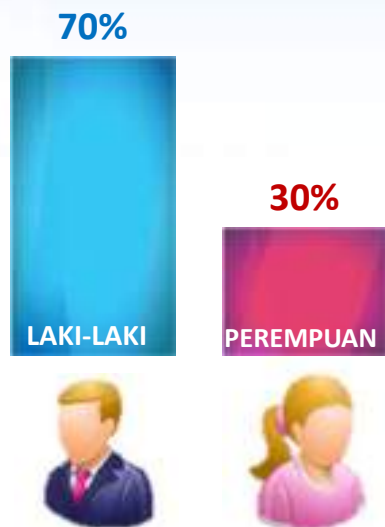
Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2015

22

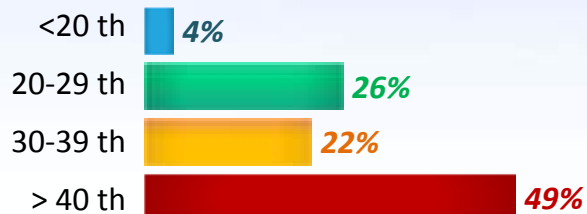


PROFIL RESPONDEN KEBUDAYAAN-1

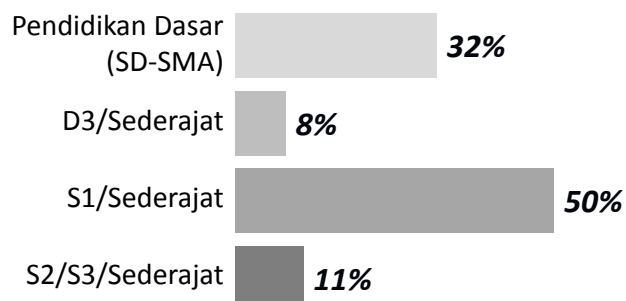
Jenis Kelamin



Kategori Usia

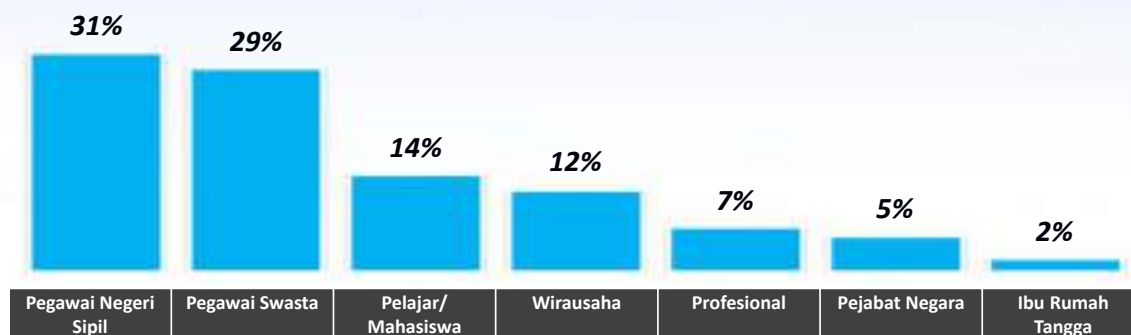


Tingkat Pendidikan

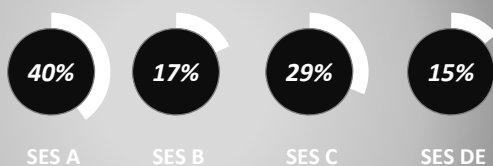


PROFIL RESPONDEN PENDIDIKAN-2

Bidang Pekerjaan



Social Economic Status



- **SES A** : Pengeluaran Bulanan > Rp. 3 Jt
- **SES B** : Pengeluaran Bulanan 2 – 3 Jt
- **SES C** : Pengeluaran Bulanan 1 – 2 Jt
- **SES DE** : Pengeluaran Bulanan < 1 Jt



HIRARKI PENCAPAIAN SEBARAN RESPONDEN PER KATEGORI KEBUDAYAAN

PEMANGKU KEPENTINGAN	TARGET NASIONAL	REALISASI	%
Responden Kebudayaan Internal:			
01. Kepala Sekolah SD, SMP dan SMA	142	142	100%
02. Pengelola Situs atau Cagar Budaya	75	94	125%
03. Masyarakat umum	118	209	177%
04. Pengelola dan pelaku seni di taman budaya	100	88	88%
05. Komunitas Budaya	100	97	97%
06. Komunitas Seni	100	99	99%
07. Komunitas Film	75	62	83%
08. Keraton	75	32	43%
09. Pengurus Organisasi Kepercayaan	75	48	64%
10. Komunitas Adat	75	62	83%
11. Sanggar seni-budaya	100	117	117%
12. Pemuka Adat	75	67	89%
Total Responden Kebudayaan Internal	1.110	1.117	101%
Responden Kebudayaan Eksternal:			
13. LSM/Mitra Kebudayaan	68	70	103%
14. Media Massa (Wartawan Bidang Kebudayaan)	68	75	110%
15. Dinas Bidang Kebudayaan Daerah	68	72	106%
16. DPR/DPRD (Komisi Bidang Kebudayaan, Komisi X/E)	68	59	87%
Total Responden Kebudayaan Eksternal	272	276	101%



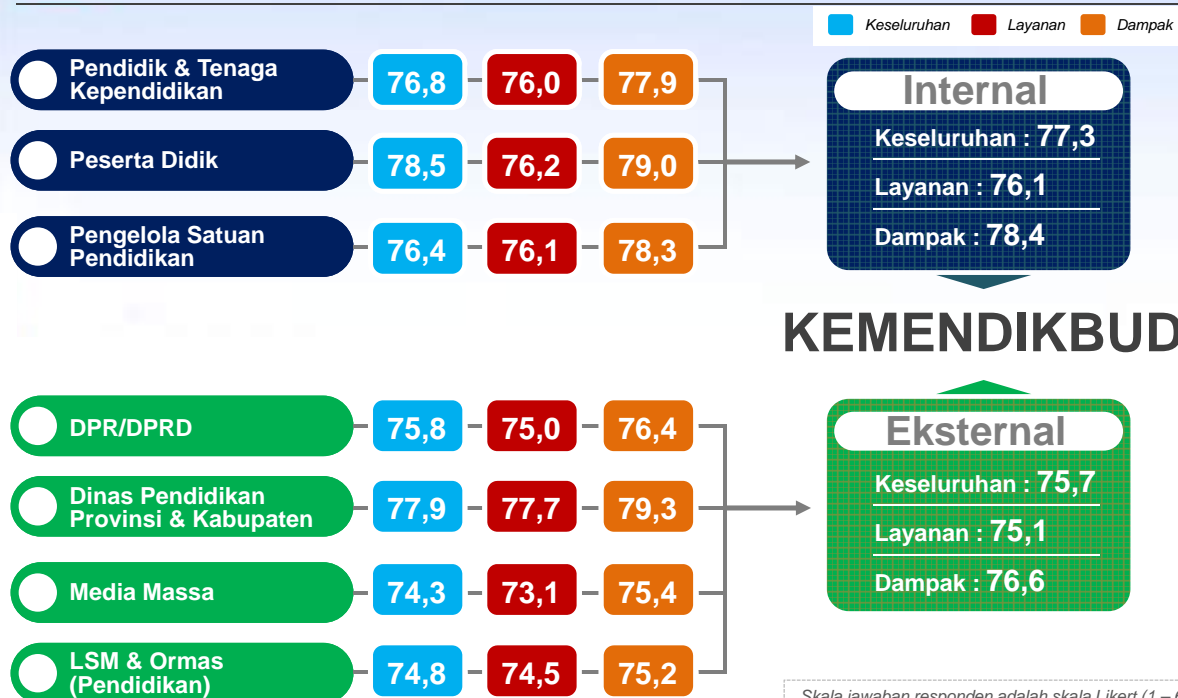
SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN KEMENDIKBUD 2015

KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN KEMENDIKBUD TINGKAT NASIONAL

Responden Pendidikan
34 Provinsi

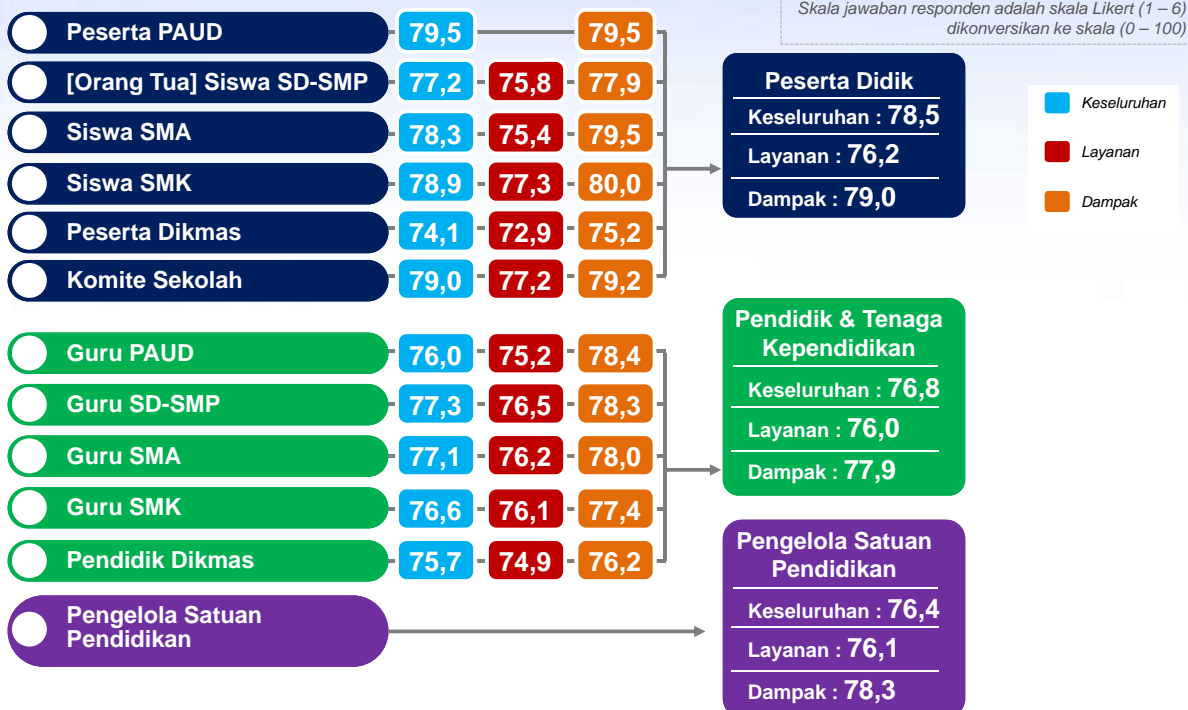


INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN KEMENDIKBUD TOTAL - PENDIDIKAN





INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN INTERNAL KEMENDIKBUD



3



PERBANDINGAN INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN BERDASARKAN PROVINSI - INTERNAL

No	PROVINSI	KESELURUHAN	LAYANAN	DAMPAK	No	PROVINSI	KESELURUHAN	LAYANAN	DAMPAK
1	SULAWESI UTARA	86,1	85,6	86,8	23	KALIMANTAN TENGAH	76,4	75,2	76,8
2	NTB	81,0	79,3	82,5	24	PAPUA BARAT	75,2	72,6	76,7
3	BANGKA BELITUNG	80,9	80,0	82,4	25	KALIMANTAN SELATAN	75,1	74,5	75,5
4	MALUKU	80,5	79,7	81,8	26	BALI	74,9	73,7	76,2
5	SULAWESI BARAT	80,3	78,8	81,6	27	GORONTALO	74,6	73,8	75,4
6	SULAWESI TENGGARA	80,3	78,1	82,6	28	NTT	73,9	72,2	74,6
7	SUMATERA BARAT	80,3	78,9	81,0	29	PAPUA	73,5	72,0	74,8
8	ACEH	79,3	79,0	80,1	30	SULAWESI TENGAH	73,3	72,5	74,5
9	MALUKU UTARA	78,9	76,9	80,6	31	KALIMANTAN BARAT	73,0	72,3	73,4
10	SUMATERA UTARA	78,8	77,2	80,0	32	JAWA TIMUR	72,8	71,7	73,8
11	RIAU	78,8	77,8	79,8	33	JAWA BARAT	72,0	70,6	73,6
12	SUMATERA SELATAN	78,8	77,4	79,9	34	KALIMANTAN TIMUR	71,2	70,1	72,0
13	DI YOGYAKARTA	78,8	77,6	79,8					
14	JAMBI	78,3	77,3	79,8					
15	SULAWESI SELATAN	78,2	77,2	79,4					
16	BANTEN	77,6	77,0	78,6					
17	DKI JAKARTA	77,6	76,0	78,8					
18	KEPULAUAN RIAU	77,4	75,9	78,4					
19	KALIMANTAN UTARA	77,4	76,2	78,5					
20	JAWA TENGAH	77,4	76,2	78,4					
21	LAMPUNG	77,3	75,9	78,8					
22	BENGKULU	76,9	75,7	78,3					

INTERNAL

Keseluruhan : 77,3
Layanan : 76,1
Dampak : 78,4

Indeks diukur berdasarkan skor rata-rata dari jawaban responden
Skala jawaban responden adalah skala Likert (1 – 6) lalu dikonversikan ke skala (0 – 100)



PERBANDINGAN INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN BERDASARKAN PROVINSI - EKSTERNAL

No	PROVINSI	KESELURUHAN	LAYANAN	DAMPAK	No	PROVINSI	KESELURUHAN	LAYANAN	DAMPAK
1	SULAWESI TENGGARA	83,7	82,2	85,4	23	JAMBI	74,7	73,6	75,9
2	SULAWESI UTARA	83,1	83,0	83,7	24	KALIMANTAN TENGAH	73,6	73,3	75,0
3	SUMATERA SELATAN	81,7	80,6	82,5	25	NTT	72,8	72,3	73,1
4	BANGKA BELITUNG	81,4	80,4	81,9	26	SULAWESI TENGAH	72,6	72,9	72,9
5	ACEH	81,2	80,8	82,1	27	KEPULAUAN RIAU	72,2	71,7	73,4
6	RIAU	80,3	80,3	80,6	28	BENGKULU	71,6	71,8	72,0
7	MALUKU	79,7	79,4	80,8	29	LAMPUNG	71,6	68,6	73,5
8	SUMATERA BARAT	79,0	78,7	79,7	30	PAPUA	71,6	71,5	72,0
9	MALUKU UTARA	78,7	77,8	80,1	31	KALIMANTAN TIMUR	71,5	71,5	71,8
10	KALIMANTAN UTARA	78,4	78,7	78,4	32	KALIMANTAN BARAT	69,9	69,7	70,2
11	NTB	77,6	77,5	77,8	33	JAWA TIMUR	69,8	69,1	70,5
12	SULAWESI BARAT	77,2	75,4	78,5	34	PAPUA BARAT	67,8	67,3	68,8
13	JAWA TENGAH	76,4	75,9	76,6					
14	SULAWESI SELATAN	76,2	74,5	78,1					
15	BALI	76,2	75,6	77,6					
16	JAWA BARAT	76,0	76,1	76,1					
17	GORONTALO	75,3	73,5	77,0					
18	SUMATERA UTARA	75,3	74,9	76,3					
19	DI YOGYAKARTA	75,2	74,9	75,9					
20	BANTEN	75,1	74,3	76,1					
21	DKI JAKARTA	74,9	73,5	76,3					
22	KALIMANTAN SELATAN	74,8	74,3	75,2					

EKSTERNAL

Keseluruhan : 75,7
Layanan : 75,1
Dampak : 76,6

Indeks diukur berdasarkan skor rata-rata dari jawaban responden
Skala jawaban responden adalah skala Likert
(1 – 6) lalu dikonversikan ke skala (0 – 100)

Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2015 - Pendidikan

5



BERDASARKAN PARAMETER PENDIDIKAN INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN INTERNAL

Reformasi Birokrasi Kemendikbud Pada Unit Layanan Terpadu (ULT)	83,6	83,6	83,7	TINGKAT KEPUASAN Keseluruhan 77,3 Layanan 76,1 Dampak 78,4
Pendidikan Menengah Universal	78,0	75,9	79,4	
Tunjangan Profesi Guru (PNS dan Non PNS)	78,0	75,8	78,9	
Sertifikasi Pendidik (Guru)	77,9	76,1	79,2	
Uji Kompetensi Guru (UKG)	77,7	76,1	78,7	
Ujian Nasional (UN)	77,4	77,3	77,5	
Kurikulum	76,7	75,8	77,9	
Program Indonesia Pintar	76,6	75,1	79,3	
Block Grant Sarana dan Prasarana Pendidikan (Pembangunan, Rehab, dan Fasilitas)	76,6	76,1	77,9	
Peningkatan Kapasitas Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PTK)	76,2	75,5	77,4	

■ Keseluruhan
■ Layanan
■ Dampak

Indeks diukur berdasarkan skor rata-rata dari jawaban responden
Skala jawaban responden adalah skala Likert
(1 – 6) lalu dikonversikan ke skala (0 – 100)

Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2015 - Pendidikan

6



BERDASARKAN PARAMETER PENDIDIKAN

INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN EKSTERNAL

Sertifikasi Pendidik (Guru)	76,2	75,6	77,0	TINGKAT KEPUASAN Keseluruhan 75,7 Layanan 75,1 Dampak 76,6
Peningkatan Kapasitas Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PTK)	76,1	75,5	77,0	
Uji Kompetensi Guru (UKG)	76,0	75,5	76,6	
Tunjangan Profesi Guru (PNS dan Non PNS)	75,8	75,3	75,8	
Program Indonesia Pintar	75,7	74,8	76,9	
Ujian Nasional (UN)	75,5	75,1	76,2	
Pendidikan Menengah Universal	75,5	74,7	76,7	
Block Grant Sarana dan Prasarana Pendidikan (Pembangunan, Rehab, dan Fasilitas)	75,5	74,9	76,4	
Kurikulum	75,3	74,5	76,5	

■ Keseluruhan
■ Layanan
■ Dampak

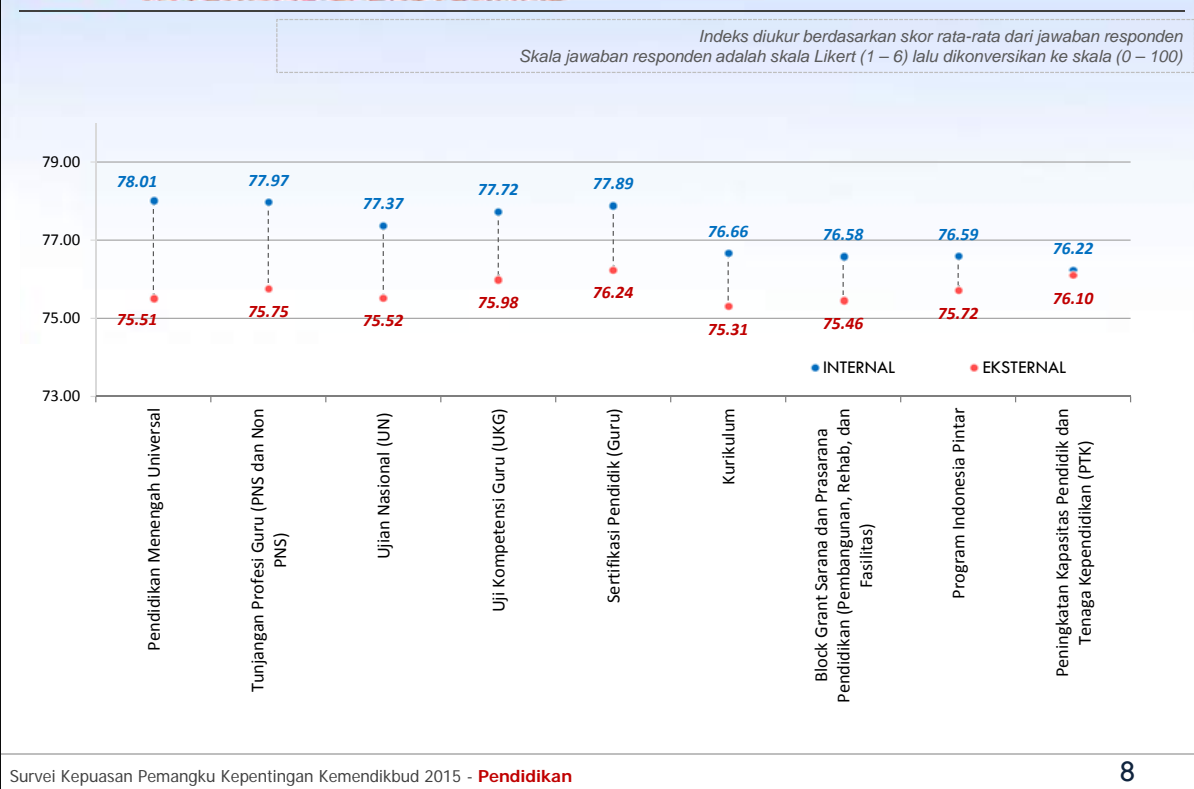
Indeks diukur berdasarkan skor rata-rata dari jawaban responden. Skala jawaban responden adalah skala Likert (1 – 6) lalu dikonversikan ke skala (0 – 100).

Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2015 - Pendidikan **7**



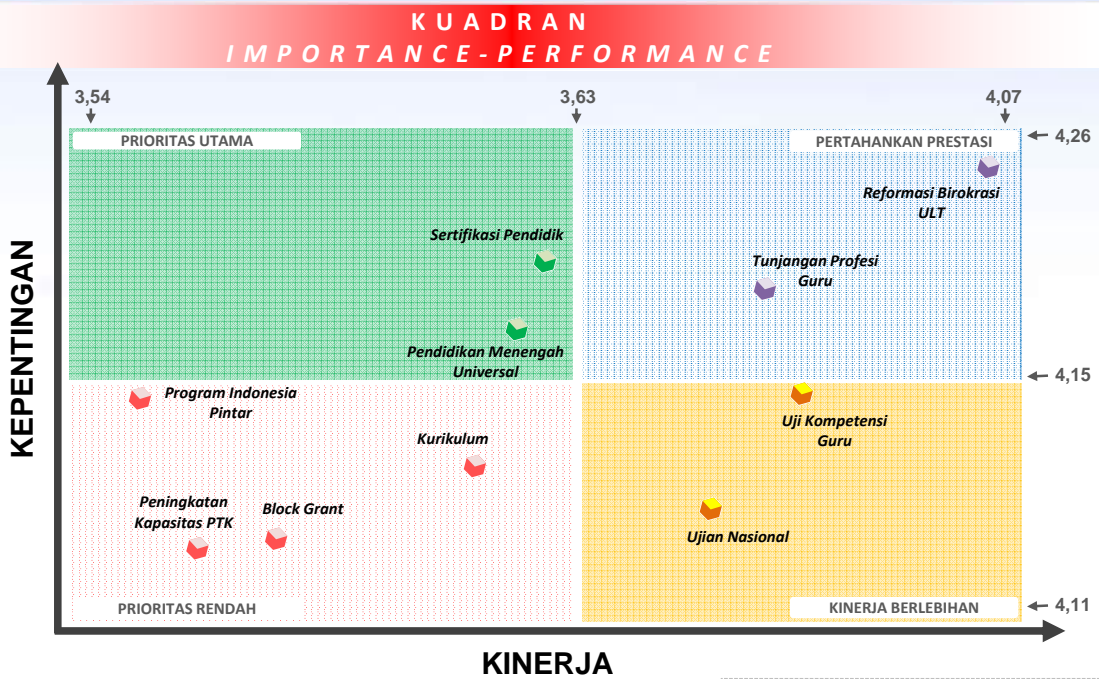
BERDASARKAN PARAMETER KEPUASAN

PERBANDINGAN INDEKS KEPUASAN INTERNAL & EKSTERNAL





IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PEMANGKU KEPENTINGAN PENDIDIKAN INTERNAL

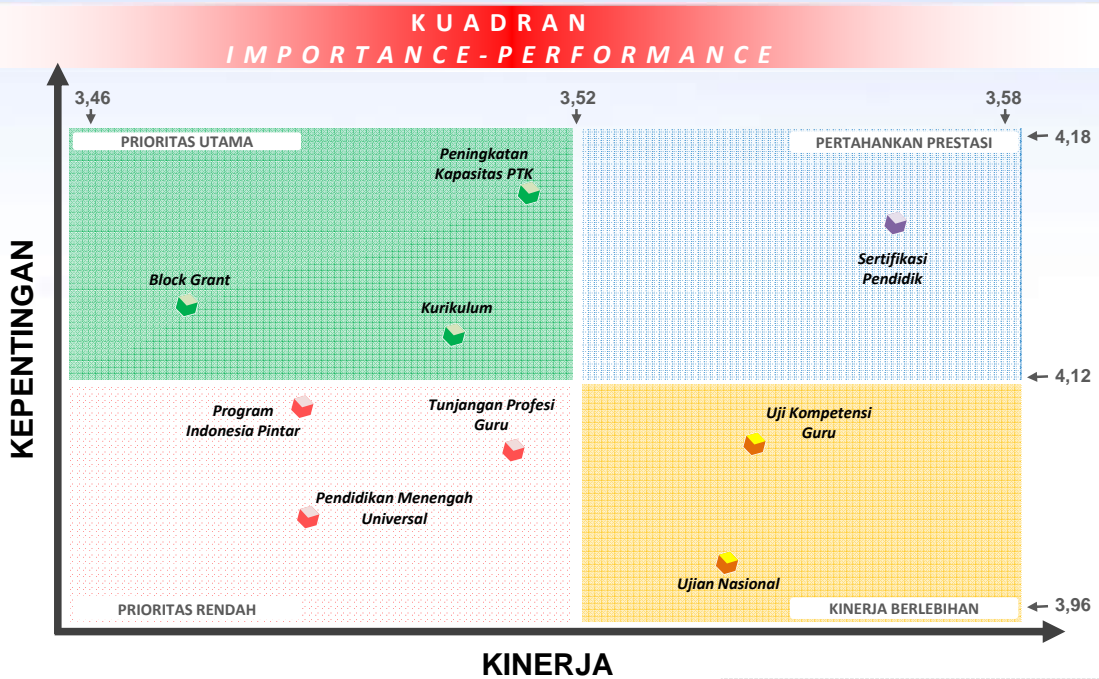


Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2015 - Pendidikan

9



IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PEMANGKU KEPENTINGAN PENDIDIKAN EKSTERNAL



Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2015 - Pendidikan

10



PERBANDINGAN IPA KUADRAN PENDIDIKAN INTERNAL VS EKSTERNAL

	INTERNAL	EKSTERNAL	
Kurikulum			Prioritas Utama
Peningkatan Kapasitas Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PTK)			Pertahankan Prestasi
Sertifikasi Pendidik (Guru)			Kinerja Berlebihan
Uji Kompetensi Guru (UKG)			Prioritas Rendah
Tunjangan Profesi Guru (PNS dan Non PNS)			
Program Indonesia Pintar			
Ujian Nasional (UN)			
Block Grant Sarana dan Prasarana Pendidikan (Pembangunan, Rehab, dan Fasilitas)			
Pendidikan menengah Universal			
Reformasi Birokrasi Kemendikbud Pada Unit Layanan Terpadu (ULT)			

Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2015 - Pendidikan

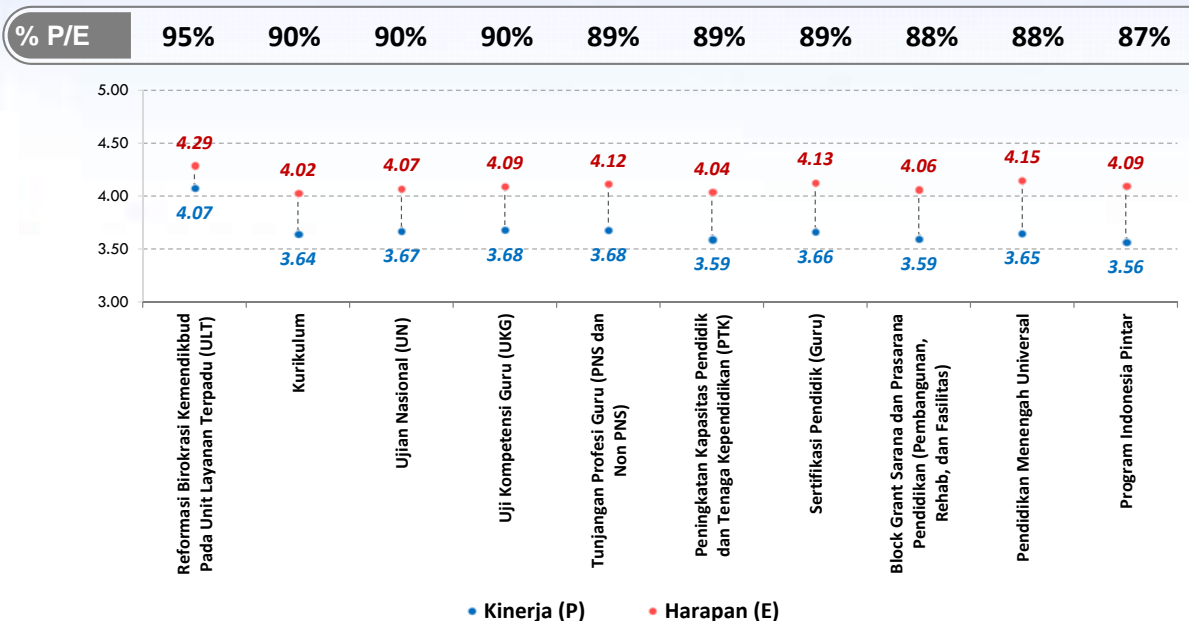
11



TINGKAT PENCAPAIAN HARAPAN UNTUK MASING- MASING PARAMETER – INTERNAL

TINGKAT
PENCAPAIAN
HARAPAN

Tingkat pencapaian harapan dihitung dengan memproporsikan **SKOR KINERJA** dengan **SKOR HARAPAN**

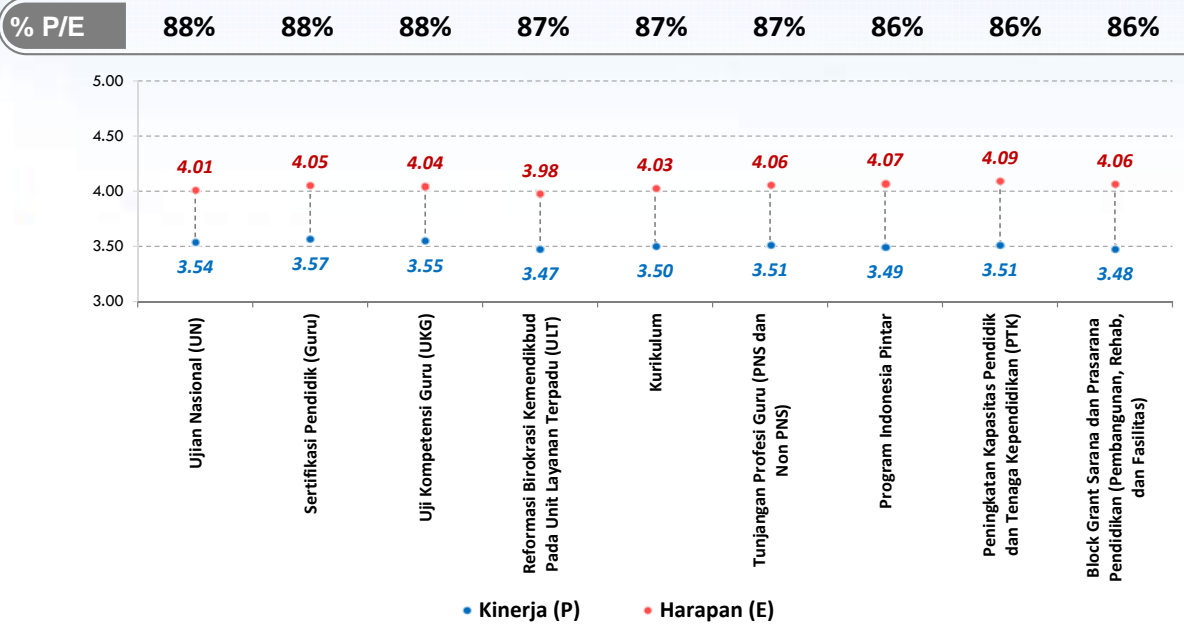




TINGKAT PENCAPAIAN HARAPAN UNTUK MASING-MASING PARAMETER – EKSTERNAL

TINGKAT
PENCAPAIAN
HARAPAN

Tingkat pencapaian harapan dihitung dengan memproporsikan **SKOR KINERJA** dengan **SKOR HARAPAN**



Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2015 - Pendidikan

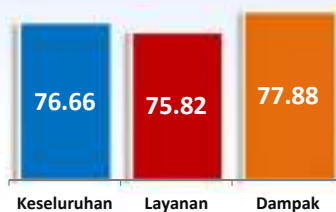
13



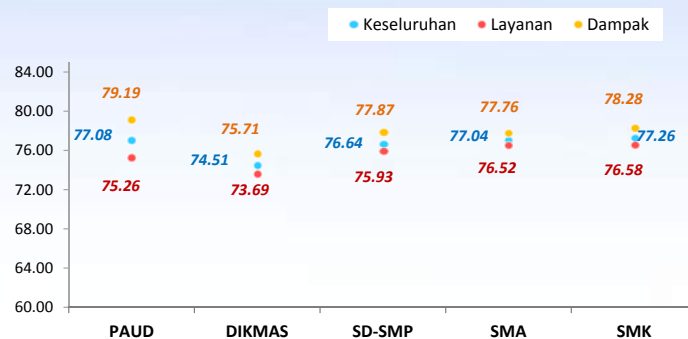
1. ANALISA PER PARAMETER

KURIKULUM

INTERNAL



Basis Responden Internal
N = 9,947



- Pemangku kepentingan sangat puas terhadap layanan Kurikulum.
- Kepuasan terhadap dampak layanan ini dinilai lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan pada prosedur layanan.
- Gap tertinggi antara nilai layanan dengan dampak terdapat pada kelompok PAUD. Hal ini dikarenakan Kurikulum 2013 relatif baru saja diberlakukan untuk PAUD sehingga proses layanan belum maksimal.
- Masukan dari mayoritas responden, antara lain, pelatihan dianggap kurang mencukupi; penyediaan buku belum mencukupi kebutuhan; dan banyak orang tua yang kurang memiliki pengetahuan tentang Kurikulum 2013.

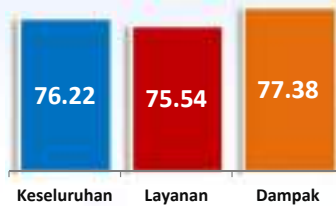
Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2015 - Pendidikan

14

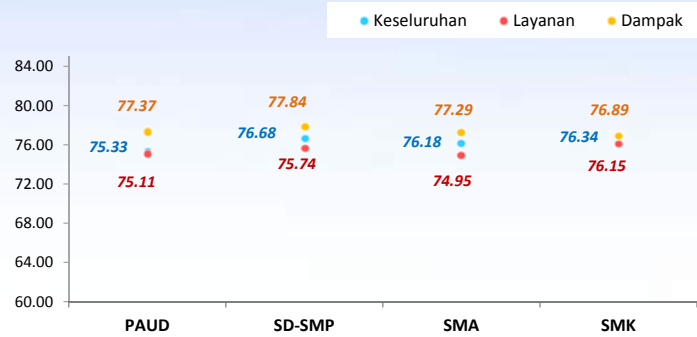


2. ANALISA PER PARAMETER PENINGKATAN KAPASITAS KAPASITAS PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN (PTK)

INTERNAL



Basis Responden Internal
N = 9,947

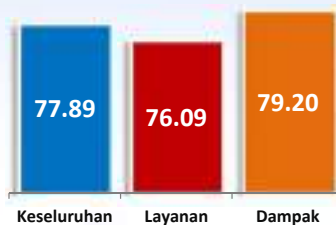


- Pemangku kepentingan sangat puas terhadap layanan Peningkatan Kapasitas PTK.
- Kepuasan terhadap dampak layanan ini dinilai lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan pada prosedur layanan.
- Relatif tidak terjadi gap yang signifikan antara nilai layanan dengan dampak pada semua kelompok responden. Hal ini dikarenakan program Peningkatan Kapasitas PTK sudah sejak lama dilaksanakan sehingga proses layanan relatif sudah berjalan baik.
- Masukan dari beberapa responden, antara lain, program Peningkatan Kapasitas PTK masih kurang banyak dan belum merata; dan kebutuhan pembelajaran (*learning needs*) PTK pada materi peningkatan kapasitas PTK belum sepenuhnya terakomodasi

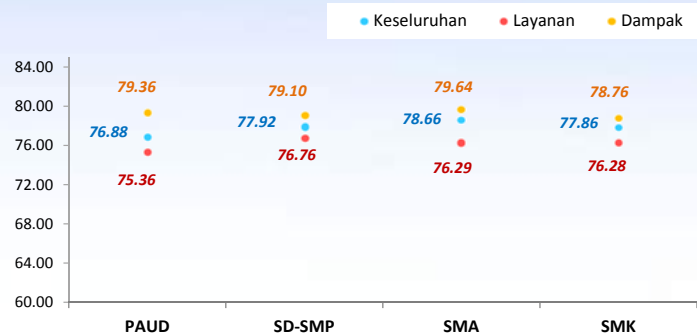


3. ANALISA PER PARAMETER SERTIFIKASI PENDIDIK (GURU)

INTERNAL



Basis Responden Internal
N = 9,947



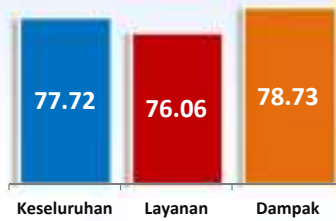
- Pemangku kepentingan sangat puas terhadap layanan Sertifikasi Guru.
- Kepuasan terhadap dampak layanan ini dinilai lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan pada prosedur layanan. Gap tertinggi antara nilai layanan dengan dampak terdapat pada kelompok PAUD. Hal ini dikarenakan masih banyaknya guru PAUD yang belum mendapatkan Sertifikasi Guru.
- Masukan dari para responden, antara lain, prosedur dan syarat sertifikasi guru lebih sederhana; dan perlu adanya proses pembinaan jika tidak lulus sertifikasi.



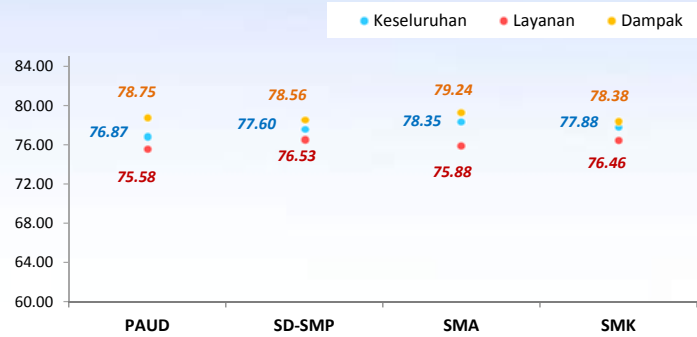
4. ANALISA PER PARAMETER

UJI KOMPETENSI GURU (UKG)

INTERNAL



Basis Responden Internal
N = 9,947



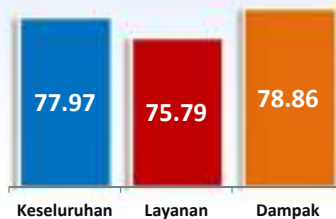
- Pemangku kepentingan sangat puas terhadap layanan UKG.
- Kepuasan terhadap dampak layanan ini dinilai lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan pada prosedur layanan. Relatif tidak terjadi gap yang signifikan antara nilai layanan dengan dampak pada semua kelompok responden. Hal ini dikarenakan program UKG sudah sejak lama dilaksanakan sehingga proses layanan relatif sudah berjalan baik.
- Masukan dari beberapa responden, antara lain, pembinaan kepada guru sebagai tindak lanjut rekomendasi hasil UKG belum berjalan sesuai harapan; dan materi ujian terkadang kurang relevan dengan kebutuhan kompetensi profesi.



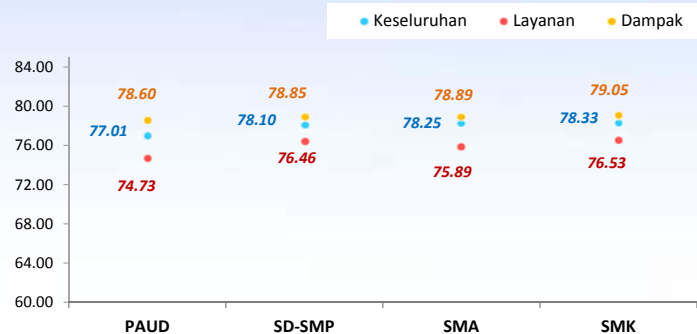
5. ANALISA PER PARAMETER

TUNJANGAN PROFESI GURU (TPG)

INTERNAL



Basis Responden Internal
N = 9,947



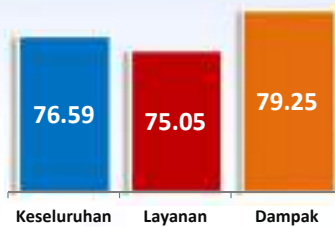
- Pemangku kepentingan sangat puas terhadap layanan TPG.
- Kepuasan terhadap dampak layanan ini dinilai lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan pada prosedur layanan. Relatif tidak terjadi gap yang signifikan antara nilai layanan dengan dampak pada semua kelompok responden. Hal ini dikarenakan program TPG sudah sejak lama dilaksanakan sehingga proses layanan relatif sudah berjalan baik.
- Masukan dari beberapa responden, antara lain, pelayanan pendistribusian tunjangan kepada guru tidak selalu tepat waktu; dan walau sudah mendapatkan TPG namun masih banyak guru yang kurang disiplin dalam menjalankan tugasnya.



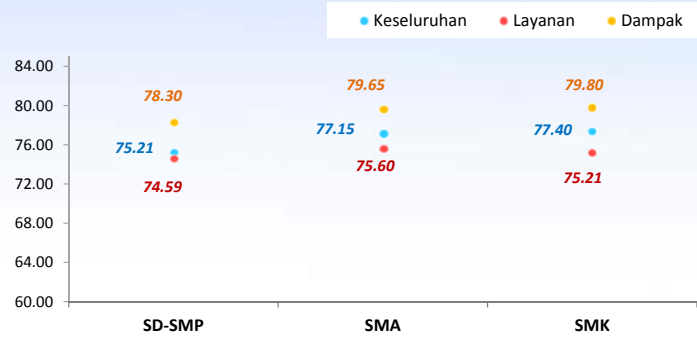
6. ANALISA PER PARAMETER

PROGRAM INDONESIA PINTAR (PIP)

INTERNAL



Basis Responden Internal
N = 9,947



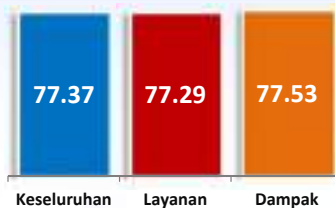
- Pemangku kepentingan sangat puas terhadap layanan PIP.
- Kepuasan terhadap dampak layanan dinilai lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan pada prosedur layanan. Gap tertinggi antara nilai layanan dengan dampak terdapat pada kelompok SMK. Hal ini dikarenakan pada kelompok SMK relatif banyak yang membutuhkan PIP sehingga gap layanan menjadi lebih tinggi dari kelompok responden yang lain.
- Masukan dari para responden, antara lain, pengetahuan masyarakat terhadap PIP masih relatif rendah; dan pendistribusian masih belum sepenuhnya tepat sasaran, masih banyak siswa miskin yang belum mendapatkan PIP.



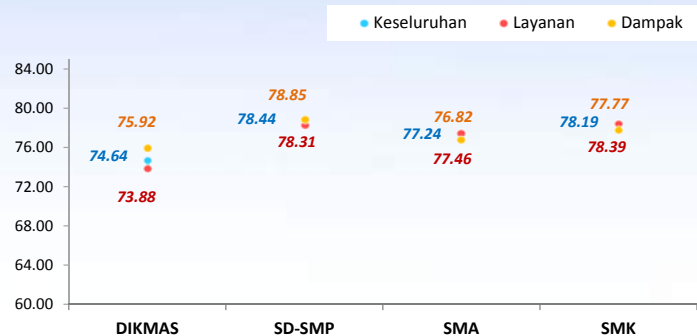
7. ANALISA PER PARAMETER

UJIAN NASIONAL (UN)

INTERNAL



Basis Responden Internal
N = 9,947



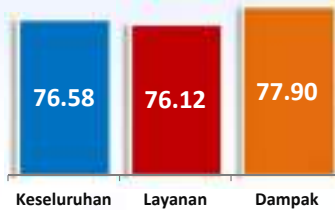
- Pemangku kepentingan sangat puas terhadap layanan UN.
- Kepuasan terhadap dampak layanan dinilai lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan pada prosedur layanan. Relatif tidak terjadi gap yang signifikan antara nilai layanan dengan dampak pada semua kelompok responden. Hal ini dikarenakan UN selalu dilaksanakan tiap tahun sehingga proses layanan sudah relatif baik.
- Masukan dari para responden, antara lain, kesadaran dan pemahaman masyarakat terhadap urgensi UN masih relatif rendah; dan masih terjadi kecurangan saat pelaksanaan UN.



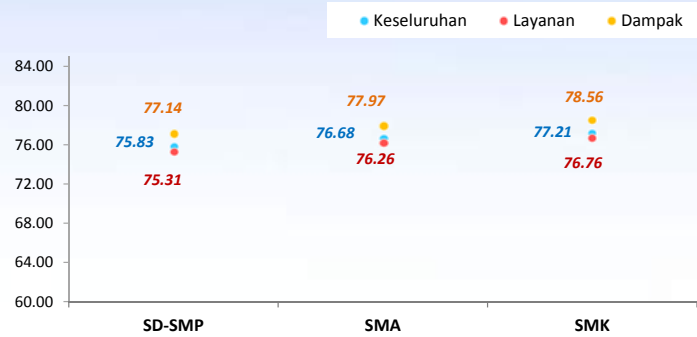
8. ANALISA PER PARAMETER

BLOCK GRANT SARANA DAN PRASARANA PENDIDIKAN

INTERNAL



Basis Responden Internal
N = 9,947



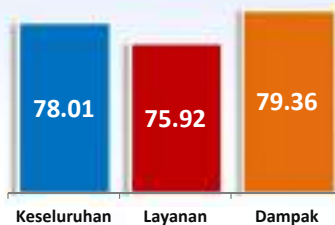
- Pemangku kepentingan sangat puas terhadap layanan Block Grant Sarana dan Prasarana Pendidikan (Pembangunan, Rehab, Fasilitas).
- Kepuasan terhadap dampak layanan dinilai lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan pada prosedur layanan. Relatif tidak terjadi gap yang signifikan antara nilai layanan dengan dampak pada semua kelompok responden.
- Masukan dari para responden, antara lain, kurangnya informasi terkait *block grant*, dan prosedur *block grant* dinilai cenderung rumit.



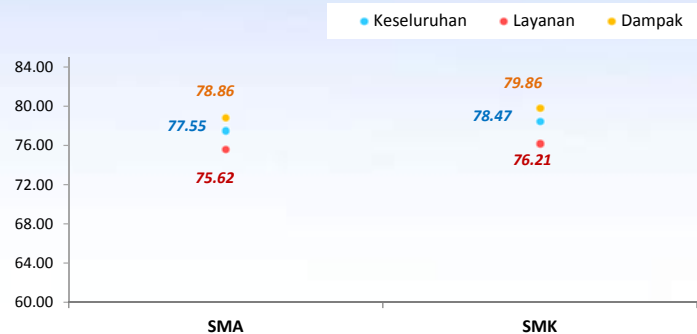
9. ANALISA PER PARAMETER

PENDIDIKAN MENENGAH UNIVERSAL (PMU)

INTERNAL



Basis Responden Internal
N = 9,947



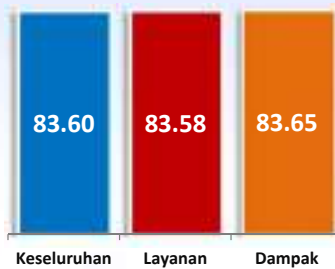
- Pemangku kepentingan sangat puas terhadap layanan PMU.
- Kepuasan terhadap dampak layanan dinilai lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan pada prosedur layanan.
- Gap antara nilai layanan dengan dampak pada kelompok SMK lebih tinggi dari kelompok SMA. Hal ini dikarenakan pada kelompok SMK relatif banyak yang membutuhkan PIP dibanding siswa SMA karena mayoritas siswa SMK berasal dari keluarga menengah ke bawah dan mayoritas SMK adalah berstatus swasta.
- Masukan dari para responden, antara lain, pengetahuan masyarakat terhadap program PMU masih relatif rendah; dan pendistribusian masih belum sepenuhnya tepat sasaran, banyak siswa miskin tapi belum mendapatkan program PMU.



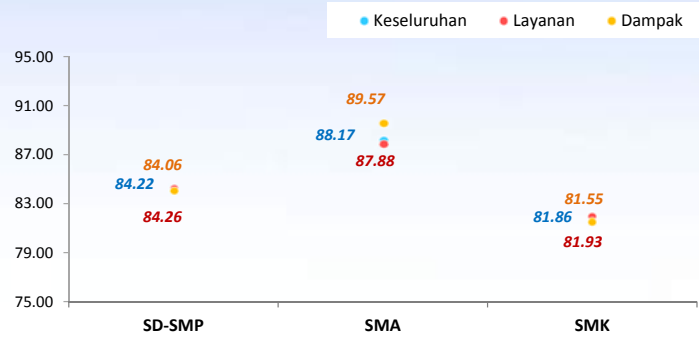
10. ANALISA PER PARAMETER

REFORMASI BIROKRASI PADA UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)

INTERNAL



Basis Responden ULT
N = 100



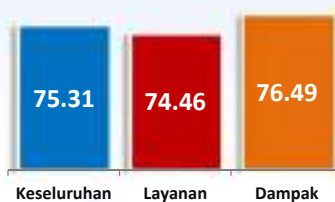
- Pemangku kepentingan sangat puas terhadap layanan Reformasi Birokrasi Kemendikbud pada Unit Layanan Terpadu (ULT). Hal ini dikarenakan semua responden memang sangat membutuhkan layanan ULT dan memiliki pengalaman dilayani langsung oleh ULT sehingga tingkat kepuasan layanan dan kepuasan dampak sangat tinggi dan relatif tidak ada gap.
- Masukan dari para responden, antara lain, masih banyak yang belum tahu keberadaan ULT; informasi dan data yang diberikan belum sepenuhnya lengkap sesuai kebutuhan pengunjung; dan tidak semua bentuk layanan di Kemendikbud bisa ditangani oleh ULT.



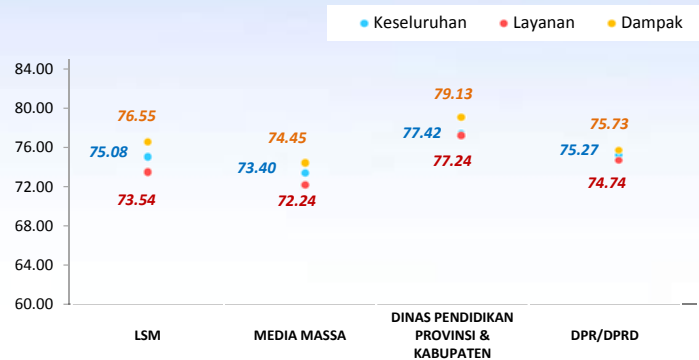
1. ANALISA PER PARAMETER

KURIKULUM

EKSTERNAL



Basis Responden Eksternal
N = 769



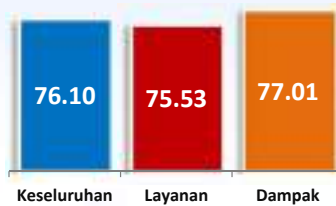
- Pemangku kepentingan sangat puas terhadap layanan Kurikulum.
- Kepuasan terhadap dampak layanan dinilai lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan pada prosedur layanan.
- Gap tertinggi antara nilai layanan dengan dampak terdapat pada kelompok LSM. Hal ini dikarenakan LSM lebih memiliki pengalaman di lapangan sehingga lebih kritis dalam menilai kualitas layanan dan dampak.
- Masukan dari para responden, antara lain, pelatihan kurang mencukupi; penyediaan buku belum mencukupi kebutuhan; dan kurang adanya sosialisasi.



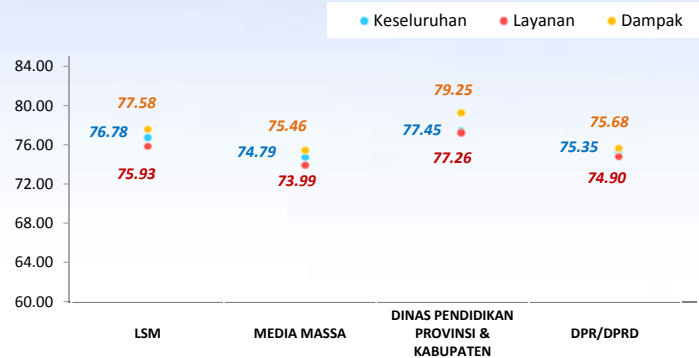
2. ANALISA PER PARAMETER

PENINGKATAN KAPASITAS PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN (PTK)

EKSTERNAL



Basis Responden Eksternal
N = 769



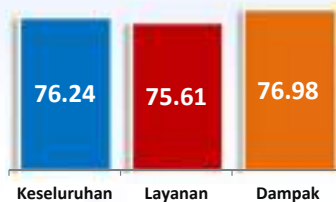
- Pemangku kepentingan sangat puas terhadap layanan Peningkatan Kapasitas PTK.
- Kepuasan terhadap dampak layanan ini dinilai lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan pada prosedur layanan.
- Relatif tidak terjadi gap yang signifikan antara nilai layanan dengan dampak pada semua kelompok responden. Hal ini dikarenakan program Peningkatan Kapasitas PTK sudah sejak lama dilaksanakan sehingga proses layanan relatif sudah berjalan baik.
- Masukan dari beberapa responden, antara lain, program Peningkatan Kapasitas PTK masih kurang banyak dan belum merata; dan program Peningkatan Kapasitas PTK belum sepenuhnya meningkatkan kualitas tata kelola sekolah.



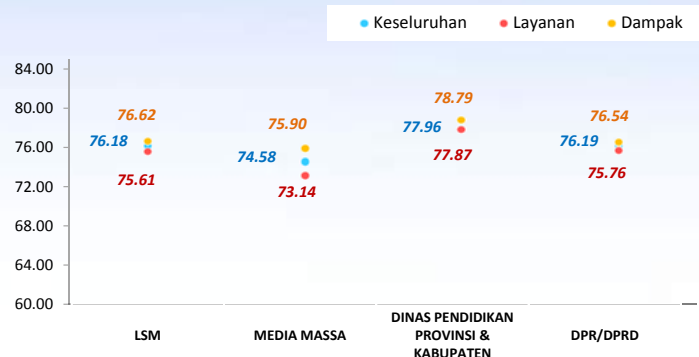
3. ANALISA PER PARAMETER

SERTIFIKASI PENDIDIK (GURU)

EKSTERNAL



Basis Responden Eksternal
N = 769



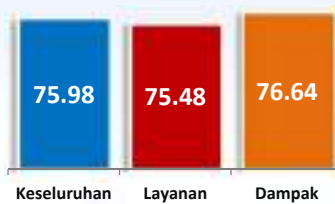
- Pemangku kepentingan sangat puas terhadap layanan Sertifikasi Pendidik.
- Kepuasan terhadap dampak layanan ini dinilai lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan pada prosedur layanan.
- Relatif tidak terjadi gap yang signifikan antara nilai layanan dengan dampak pada semua kelompok responden.
- Masukan dari beberapa responden, antara lain, perlu diakselerasi pelaksanaan sertifikasi guru karena masih sangat banyak guru yang belum mendapatkan sertifikasi guru; dan perlu adanya pembinaan jika tidak lulus sertifikasi.



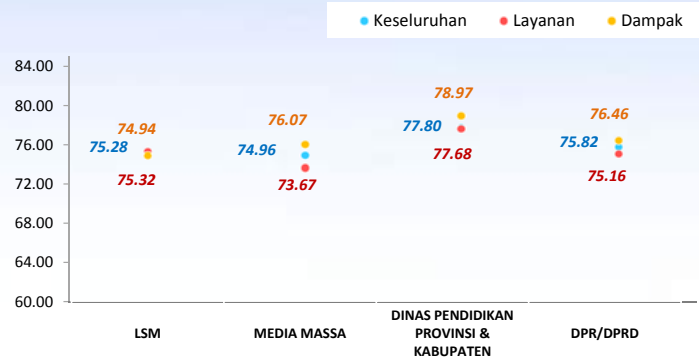
4. ANALISA PER PARAMETER

UJI KOMPETENSI GURU (UKG)

EKSTERNAL



Basis Responden Eksternal
N = 769



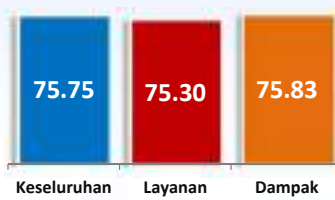
- Pemangku kepentingan sangat puas terhadap layanan UKG.
- Kepuasan terhadap dampak layanan dinilai lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan pada prosedur layanan.
- Relatif tidak terjadi gap yang signifikan antara nilai layanan dengan dampak pada semua kelompok responden.
- Masukan dari beberapa responden, antara lain, perlu diakselerasi pelaksanaan UKG karena masih sangat banyak guru yang belum mendapatkan UKG; dan pembinaan kepada guru sebagai tindak lanjut rekomendasi hasil UKG.



5. ANALISA PER PARAMETER

TUNJANGAN PROFESI GURU (TPG)

EKSTERNAL



Basis Responden Eksternal
N = 769



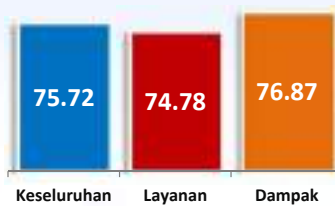
- Pemangku kepentingan sangat puas terhadap layanan TPG.
- Kepuasan terhadap dampak layanan relatif sama dibandingkan dengan kepuasan pada prosedur layanan.
- Relatif tidak terjadi gap yang signifikan antara nilai layanan dengan dampak pada semua kelompok responden.
- Masukan dari beberapa responden, antara lain, realisasi tunjangan kepada guru tidak selalu tepat waktu; dan walau sudah mendapat TPG namun masih banyak guru yang tidak disiplin.



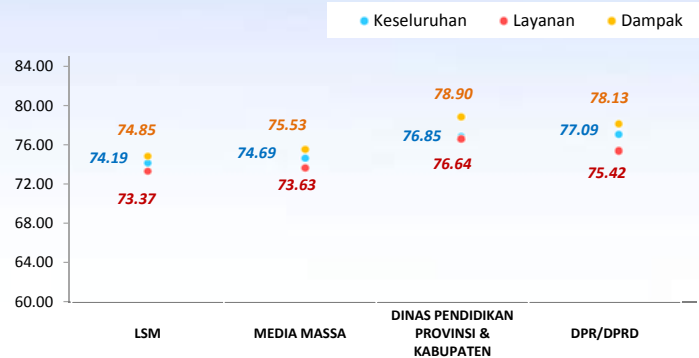
6. ANALISA PER PARAMETER

PROGRAM INDONESIA PINTAR (PIP)

EKSTERNAL



Basis Responden Eksternal
N = 769



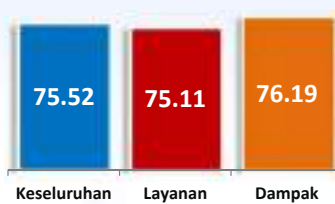
- Pemangku kepentingan sangat puas terhadap layanan PIP.
- Kepuasan terhadap dampak layanan ini dinilai lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan pada prosedur layanan. Gap tertinggi antara nilai layanan dengan dampak terdapat pada kelompok SMK.
- Relatif tidak terjadi gap yang signifikan antara nilai layanan dengan dampak pada semua kelompok responden.
- Masukan dari beberapa responden, antara lain, masih banyak siswa miskin yang belum menandatangani PIP; dan kurang adanya sosialisasi tentang PIP.



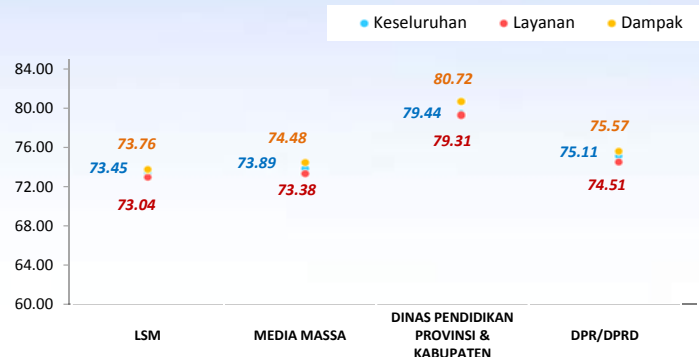
7. ANALISA PER PARAMETER

UJIAN NASIONAL (UN)

EKSTERNAL



Basis Responden Eksternal
N = 769

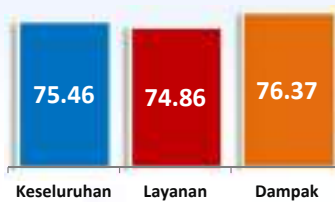


- Pemangku kepentingan sangat puas terhadap layanan UN.
- Relatif tidak ada gap yang signifikan antara nilai layanan dengan dampak. Hal ini dikarenakan UN selalu dilaksanakan tiap tahun sehingga proses layanan sudah relatif baik.
- Masukan dari para responden, antara lain, kesadaran dan pemahaman masyarakat terhadap urgensi UN relatif rendah; masih terjadi kecurangan dalam pelaksanaan UN; dan proses pencetakan dan distribusi soal belum tepat waktu.

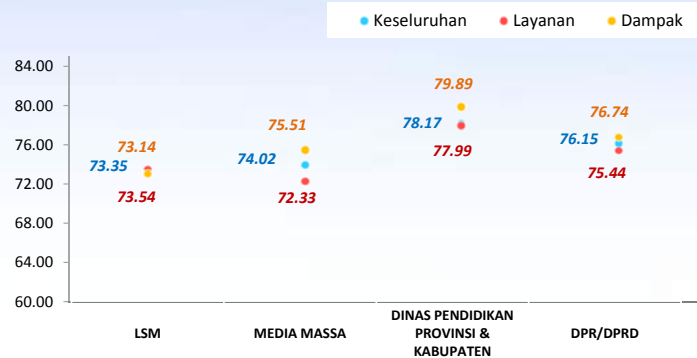


8. ANALISA PER PARAMETER BLOCK GRANT SARANA DAN PRASARANA PENDIDIKAN

EKSTERNAL



Basis Responden Eksternal
N = 769

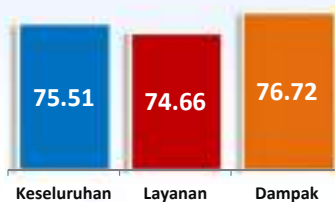


- Pemangku kepentingan sangat puas terhadap layanan Block Grant Sarana dan Prasarana Pendidikan (Pembangunan, Rehab, Fasilitas).
- Kepuasan terhadap dampak layanan ini dinilai lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan pada prosedur layanan.
- Nilai dampak lebih rendah dari nilai layanan pada penilaian responden LSM. Hal ini dikarenakan LSM lebih memiliki pengalaman di lapangan sehingga lebih kritis dalam menilai kualitas layanan dan dampak.
- Masukan dari para responden, antara lain, prosedur *block grant* kurang sederhana; dan kualitas hasil pembangunan sarana dan prasarana seringkali kurang sesuai dengan yang diharapkan.

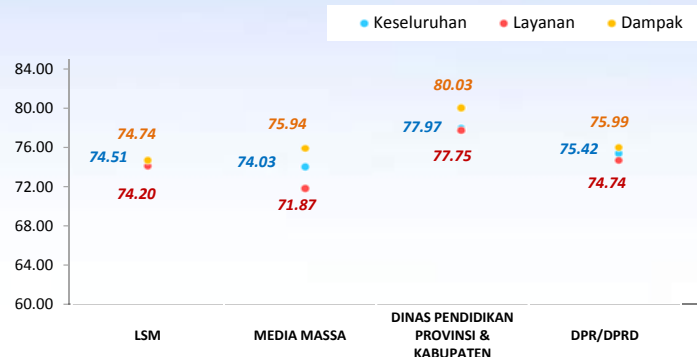


9. ANALISA PER PARAMETER PENDIDIKAN MENENGAH UNIVERSAL (PMU)

EKSTERNAL



Basis Responden Eksternal
N = 769



- Pemangku kepentingan sangat puas terhadap layanan PMU.
- Kepuasan terhadap dampak layanan dinilai lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan pada prosedur layanan.
- Gap antara nilai layanan dengan dampak pada kelompok media massa lebih tinggi dari kelompok lainnya. Hal ini dikarenakan pada kelompok media massa kurang banyak mendapatkan informasi terkait program PMU.
- Masukan dari para responden, antara lain, pengetahuan masyarakat terhadap program PMU masih rendah; dan masih banyak siswa miskin yang belum terfasilitasi oleh PMU.



SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN KEMENDIKBUD 2015

Analisis Potensi – Kendala Rekomendasi



KURIKULUM

Dampak yang diharapkan: Pembentukan dan penguatan karakter peserta didik

POTENSI	KENDALA
<ol style="list-style-type: none">1. Kurikulum 2013 akan meningkatkan daya saing SDM Indonesia di era Masyarakat Ekonomi ASEAN.2. Kurikulum 2013 mendorong siswa menjadi mandiri, aktif dan kreatif.3. Kemendikbud memberikan dukungan pelayanan yang baik dalam bentuk <i>offline</i> maupun <i>online</i>.	<ol style="list-style-type: none">1. Kuantitas pelatihan kurikulum masih kurang.2. Sarana dan prasarana penunjang Kurikulum 2013 kurang memadai.3. Ketersediaan buku ajar dan buku siswa masih kurang.4. Akses pemangku kepentingan terhadap informasi tentang Kurikulum 2013 masih kurang.5. Masih banyak orang tua yang kurang paham tentang Kurikulum 2013.6. Prosedur penanganan pengaduan layanan kurang dipahami oleh pemangku kepentingan.

REKOMENDASI:

1. Memperkuat kegiatan komunikasi dan penyebaran informasi tentang Kurikulum 2013 terutama pada pengelola sekolah, pendidik, tenaga kependidikan, peserta didik, dan orang tua peserta didik.
2. Meningkatkan layanan pelatihan Kurikulum 2013 kepada seluruh pendidik.
3. Mempercepat penyediaan buku Kurikulum 2013 ke seluruh Indonesia.
4. Membuat dan melaksanakan layanan pengaduan yang prosedurnya jelas dan mudah diakses, serta transparan dalam tindak lanjut penanganannya.



PENINGKATAN KAPASITAS PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN (PTK)

Dampak yang diharapkan: Peningkatan kapasitas pendidik dan tenaga kependidikan

POTENSI	KENDALA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Peningkatan kapasitas berdampak pada meningkatnya profesionalitas PTK. 2. Peningkatan kapasitas berdampak pada meningkatnya kualitas tata kelola satuan pendidikan. 3. Peningkatan Kapasitas PTK juga dilakukan oleh berbagai perusahaan sebagai suatu bentuk CSR. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan program Peningkatan Kapasitas PTK belum merata secara nasional. 2. Program Peningkatan Kapasitas PTK belum sepenuhnya tersosialisasikan pada pemangku kepentingan utama. 3. Kebutuhan pembelajaran (<i>learning needs</i>) PTK dalam program peningkatan kapasitas PTK belum sepenuhnya terakomodasi.

REKOMENDASI:

1. Memperkuat kegiatan komunikasi dan penyebarluasan informasi tentang peningkatan kapasitas PTK.
2. Mengkaji kebutuhan pembelajaran PTK saat ini dan masa yang akan datang untuk menyempurnakan materi peningkatan kapasitas PTK.
3. Meningkatkan kuantitas dan kualitas pelayanan peningkatan kapasitas PTK dengan menerapkan strategi kemitraan antara pemerintah dan swasta.
4. Membuat dan melaksanakan layanan pengaduan yang prosedurnya jelas dan mudah diakses, serta transparan dalam tindak lanjut penanganannya.



SERTIFIKASI PENDIDIK (GURU)

Dampak yang diharapkan: Peningkatan kompetensi guru dalam mengajar

POTENSI	KENDALA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Integrasi sertifikasi guru dengan UKG akan meningkatkan kompetensi guru secara berkelanjutan. 2. Program Sertifikasi Guru berdampak terhadap pencapaian misi mewujudkan pelaku pendidikan yang kuat dan pembelajaran yang bermutu. 3. Program Sertifikasi Guru secara tidak langsung akan meningkatkan daya saing SDM Indonesia di tingkat kawasan ASEAN. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan Sertifikasi Guru dinilai cukup sulit bagi guru. 2. Pelayanan program Sertifikasi Guru kurang prima. 3. Layanan pengaduan terkait program Sertifikasi Guru belum sepenuhnya responsif.

REKOMENDASI:

1. Memperkuat kegiatan komunikasi dan penyebarluasan informasi tentang program Sertifikasi Guru.
2. Melakukan komunikasi yang bertujuan untuk meningkatkan kesiapan para guru dalam mengikuti proses sertifikasi sesuai aturan.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan bagi para pendidik yang mengikuti program Sertifikasi Guru.
4. Membuat dan melaksanakan layanan pengaduan yang prosedurnya jelas dan mudah diakses, serta transparan dalam tindak lanjut penanganannya.



UJI KOMPETENSI GURU (UKG)

Dampak yang diharapkan: Peningkatan kompetensi guru dalam mengajar

POTENSI	KENDALA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Integrasi program UKG dengan Sertifikasi Guru akan meningkatkan kompetensi guru secara berkelanjutan. 2. Program UKG berdampak terhadap pencapaian misi untuk mewujudkan pelaku pendidikan yang mandiri dan pembelajaran yang bermutu. 3. Program UKG secara tidak langsung akan meningkatkan daya saing SDM Indonesia di tingkat kawasan ASEAN. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembinaan kepada guru sebagai tindak lanjut rekomendasi hasil UKG belum dilaksanakan secara optimum. 2. Materi ujian terkadang tidak relevan dengan kebutuhan kompetensi profesi guru. 3. Prosedur penanganan pengaduan layanan UKG kurang dipahami oleh pemangku kepentingan.

REKOMENDASI:

1. Memperkuat kegiatan komunikasi dan penyebaran informasi tentang program UKG.
2. Melaksanakan pembinaan kepada guru sesuai rekomendasi hasil UKG.
3. Membuat dan melaksanakan layanan pengaduan yang prosedurnya jelas dan mudah diakses, serta transparan dalam tindak lanjut penanganannya.



TUNJANGAN PROFESI GURU (TPG)

Dampak yang diharapkan: Peningkatan pada guru terkait motivasi, kedisiplinan, kreatifitas, kemampuan penggunaan alat/teknologi, variasi teknik mengajar, penciptaan suasana belajar, penguasaan buku referensi mutakhir, serta pada akhirnya meningkatkan mutu lulusan.

POTENSI	KENDALA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Program TPG dapat meningkatkan kualitas proses, output, dan outcome pendidikan secara nasional. 2. Program TPG dapat meningkatkan kinerja guru secara berkelanjutan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Distribusi tunjangan kepada guru tidak selalu tepat waktu. 2. Terdapat sebagian guru yang sudah mendapatkan TPG kurang optimum dalam memenuhi kewajibannya. 3. Prosedur penanganan pengaduan layanan TPG kurang dipahami oleh pemangku kepentingan.

REKOMENDASI:

1. Memperkuat kegiatan komunikasi dan penyebaran informasi tentang program TPG.
2. Melakukan komunikasi yang bertujuan untuk meningkatkan partisipasi guru dalam pengawasan distribusi TPG.
3. Membuat dan melaksanakan layanan pengaduan yang prosedurnya jelas dan mudah diakses, serta transparan dalam tindak lanjut penanganannya.



PROGRAM INDONESIA PINTAR (PIP)

Dampak yang diharapkan: Meningkatnya partisipasi pendidikan dari kelompok masyarakat miskin dan menurunnya kesenjangan partisipasi pendidikan antara penduduk miskin dan kaya

POTENSI	KENDALA
<ol style="list-style-type: none">1. PIP akan meningkatkan ketersediaan SDM Indonesia yang terdidik dan siap berkompetisi di era Masyarakat Ekonomi ASEAN.2. Adanya peningkatan anggaran program PIP setiap tahun.	<ol style="list-style-type: none">1. Pengetahuan masyarakat tentang PIP masih rendah.2. Distribusi alokasi dana PIP belum tepat sasaran.3. Prosedur penanganan pengaduan layanan TPG kurang dipahami oleh pemangku kepentingan.

REKOMENDASI:

1. **Memperkuat kegiatan komunikasi dan penyebarluasan informasi tentang PIP.**
2. **Membuat strategi komunikasi tentang PIP yang bertujuan untuk memberikan informasi pada pemangku kepentingan utama.**
3. **Meningkatkan dan mempercepat layanan PIP terutama di daerah yang diprioritaskan (daerah terluar, tertinggal dan terpencil).**
4. **Membuat dan melaksanakan layanan pengaduan yang prosedurnya jelas dan mudah diakses, serta transparan dalam tindak lanjut penanganannya .**



UJIAN NASIONAL (UN)

Dampak yang diharapkan: Memetakan dan meningkatkan kualitas pendidikan secara nasional

POTENSI	KENDALA
<ol style="list-style-type: none">1. Hasil UN dapat menjadi dasar pemantauan, pengendalian dan peningkatan kualitas pembelajaran yang berkesinambungan.	<ol style="list-style-type: none">1. Kesadaran dan pemahaman masyarakat terhadap urgensi UN masih rendah.2. Pengawasan pelaksanaan UN belum maksimal.3. Prosedur penanganan pengaduan layanan UN kurang dipahami oleh pemangku kepentingan.

REKOMENDASI:

1. **Menangani krisis komunikasi atas berbagai permasalahan UN yang menjadi perhatian publik.**
2. **Membuat dan melaksanakan layanan pengaduan yang prosedurnya jelas dan mudah diakses, serta transparan dalam tindak lanjut penanganannya.**



BLOCK GRANT SARANA DAN PRASARANA PENDIDIKAN

Dampak yang diharapkan: Peningkatan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana sekolah.

POTENSI	KENDALA
1. Block grant sarana dan prasarana pendidikan bisa menjadi salah satu mekanisme yang diandalkan satuan pendidikan dalam penyediaan bantuan yang berkesinambungan.	1. Kurangnya informasi tentang block grant sarana dan prasarana pendidikan. 2. Prosedur block grant sarana dan prasarana pendidikan kurang sederhana. 3. Prosedur penanganan pengaduan layanan block grant sarana dan prasarana pendidikan kurang dipahami oleh pemangku kepentingan.

REKOMENDASI:

- Memperkuat kegiatan komunikasi dan penyebarluasan informasi tentang block grant sarana dan prasarana pendidikan, terutama pada satuan pendidikan.
- Membuat dan melaksanakan layanan pengaduan yang prosedurnya jelas dan mudah diakses, serta transparan dalam tindak lanjut penanganannya.



PENDIDIKAN MENENGAH UNIVERSAL (PMU)

Dampak yang diharapkan: Meningkatnya tingkat partisipasi pendidikan sampai jenjang SMA/SMK terutama dari kelompok masyarakat miskin

POTENSI	KENDALA
1. PMU akan meningkatkan ketersediaan SDM Indonesia yang terdidik di era Masyarakat Ekonomi ASEAN. 2. Adanya peningkatan anggaran program PMU setiap tahun.	1. Kesadaran dan pemahaman masyarakat terhadap program PMU masih rendah. 2. Masih kurangnya informasi tentang PMU. 3. Prosedur penanganan pengaduan layanan PMU kurang dipahami oleh pemangku kepentingan.

REKOMENDASI:

- Memperkuat kegiatan komunikasi dan penyebarluasan informasi tentang PMU.
- Membuat strategi komunikasi tentang PMU yang bertujuan untuk mendapatkan prioritas khalayak sasaran dan penggunaan media komunikasi yang tepat.
- Meningkatkan dan mempercepat layanan PMU terutama di daerah-daerah yang diprioritaskan (daerah terluar, tertinggal dan terpencil).
- Membuat dan melaksanakan layanan pengaduan yang prosedurnya jelas dan mudah diakses, serta transparan dalam tindak lanjut penanganannya.



REFORMASI BIROKRASI KEMENDIKBUD PADA UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)

Dampak yang diharapkan:

- Unit Layanan Terpadu meningkatkan mutu layanan pada pemangku kepentingan Kemendikbud.
- Unit Layanan Terpadu meningkatkan citra dan reputasi Kemendikbud.

POTENSI	KENDALA
<ol style="list-style-type: none"> 1. ULT Kemendikbud bisa menjadi <i>best practice</i> layanan publik di daerah. 2. ULT bisa meningkatkan citra dan reputasi Kemendikbud. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang keberadaan ULT masih kurang. 2. Belum semua layanan pendidikan dan kebudayaan Kemendikbud dapat dilayani ULT.

REKOMENDASI:

1. Memperkuat kegiatan komunikasi dan penyebaran informasi tentang ULT.
2. Meningkatkan kualitas layanan dan menambah jenis layanan ULT.
3. Membuat dan melaksanakan layanan pengaduan yang prosedurnya jelas dan mudah diakses, serta transparan dalam tindak lanjut penanganannya.



KEKUATAN PENGARUH KINERJA PARAMETER TERHADAP KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN - PENDIDIKAN

PARAMETER	KORELASI
<i>Ujian Nasional (UN)</i>	0,86
<i>Uji Kompetensi Guru (UKG)</i>	0,83
<i>Reformasi Birokrasi Kemendikbud Pada Unit Layanan Terpadu (ULT)</i>	0,83
<i>Program Indonesia Pintar</i>	0,83
<i>Sertifikasi Pendidik (Guru)</i>	0,82
<i>Pendidikan Menengah Universal</i>	0,82
<i>Tunjangan Profesi Guru (PNS dan Non PNS)</i>	0,81
<i>Kurikulum</i>	0,81
<i>Block Grant Sarana dan Prasarana Pendidikan (Pembangunan, Rehab, dan Fasilitas)</i>	0,79
<i>Peningkatan Kapasitas Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PTK)</i>	0,77



Semakin tinggi tingkat korelasi, maka semakin potensial parameter tersebut dalam mempengaruhi tingkat kepuasan



SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN KEMENDIKBUD 2015

KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN KEMENDIKBUD TINGKAT NASIONAL

Responden Kebudayaan
34 Provinsi





PERBANDINGAN INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN BERDASARKAN PROVINSI - INTERNAL

No	PROVINSI	KESELURUHAN	LAYANAN	DAMPAK	No	PROVINSI	KESELURUHAN	LAYANAN	DAMPAK
1	KEPULAUAN RIAU	81,6	81,1	83,1	23	PAPUA	73,1	72,1	76,2
2	SULAWESI UTARA	81,1	79,9	84,1	24	KALIMANTAN SELATAN	73,1	73,0	73,3
3	MALUKU	80,4	78,6	86,4	25	NTT	72,8	72,4	73,9
4	ACEH	79,9	79,9	79,6	26	JAWA TIMUR	72,7	71,2	76,6
5	SUMATERA UTARA	78,9	78,6	79,9	27	SUMATERA BARAT	72,4	72,3	72,4
6	MALUKU UTARA	78,5	77,7	81,6	28	BANTEN	71,8	71,6	72,3
7	BANGKA BELITUNG	76,9	76,1	79,1	29	BALI	71,3	71,2	71,5
8	SULAWESI TENGGARA	76,6	75,7	79,4	30	SULAWESI TENGAH	70,7	70,3	72,1
9	RIAU	76,4	75,6	79,3	31	JAWA TENGAH	69,9	68,7	73,1
10	JAMBI	76,2	75,4	78,1	32	KALIMANTAN BARAT	69,7	69,3	70,9
11	SULAWESI SELATAN	75,9	75,1	78,4	33	KALIMANTAN TIMUR	69,3	68,6	71,5
12	DKI JAKARTA	75,7	74,6	79,4	34	PAPUA BARAT	65,7	65,2	66,8
13	BENGKULU	75,3	74,6	77,2	<div>INTERNAL</div> <div>Keseluruhan : 74,5 Layanan : 73,8 Dampak : 76,5</div> <div>Indeks diukur berdasarkan skor rata-rata dari jawaban responden Skala jawaban responden adalah skala Likert (1 – 6) lalu dikonversikan ke skala (0 – 100)</div>				
14	LAMPUNG	74,9	74,6	75,5					
15	KALIMANTAN TENGAH	74,8	74,3	76,5					
16	NTB	74,7	74,5	75,1					
17	SUMATERA SELATAN	74,6	73,5	78,4					
18	KALIMANTAN UTARA	74,4	73,2	78,1					
19	DI YOGYAKARTA	74,0	73,5	75,3					
20	GORONTALO	73,5	72,9	75,4					
21	JAWA BARAT	73,3	72,7	75,3					
22	SULAWESI BARAT	73,3	72,9	74,6					

Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2015 - **Kebudayaan**

3



PERBANDINGAN INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN BERDASARKAN PROVINSI - EKSTERNAL

No	PROVINSI	KESELURUHAN	LAYANAN	DAMPAK	No	PROVINSI	KESELURUHAN	LAYANAN	DAMPAK
1	SULAWESI UTARA	87,0	86,9	87,5	23	JAWA TIMUR	71,5	71,0	73,3
2	MALUKU	80,7	79,7	82,0	24	KALIMANTAN BARAT	71,3	71,2	71,3
3	ACEH	80,4	80,5	80,5	25	KALIMANTAN UTARA	71,0	71,0	70,7
4	PAPUA	78,7	78,1	80,9	26	KALIMANTAN SELATAN	70,5	70,3	71,2
5	SUMATERA SELATAN	78,6	78,5	78,6	27	SULAWESI TENGAH	70,0	68,6	74,8
6	DKI JAKARTA	77,7	77,1	79,3	28	NTB	69,8	69,6	70,7
7	SUMATERA UTARA	76,9	76,1	79,2	29	SULAWESI BARAT	69,3	69,0	70,6
8	BENGKULU	76,6	76,7	76,0	30	PAPUA BARAT	68,9	68,6	68,8
9	RIAU	76,2	75,9	77,4	31	NTT	68,3	68,0	69,2
10	SULAWESI TENGGARA	76,2	74,8	80,3	32	LAMPUNG	66,7	66,3	68,7
11	SUMATERA BARAT	76,0	75,9	76,3	33	SULAWESI SELATAN	64,2	63,8	65,4
12	MALUKU UTARA	75,9	74,7	80,1	34	KALIMANTAN TENGAH	63,7	63,8	63,4
13	BANTEN	75,4	74,3	78,5	<div>EKSTERNAL</div> <div>Keseluruhan : 73,7 Layanan : 73,2 Dampak : 75,2</div> <div>Indeks diukur berdasarkan skor rata-rata dari jawaban responden Skala jawaban responden adalah skala Likert (1 – 6) lalu dikonversikan ke skala (0 – 100)</div>				
14	BANGKA BELITUNG	75,0	73,5	79,9					
15	GORONTALO	74,7	74,1	76,6					
16	KEPULAUAN RIAU	74,4	74,1	75,2					
17	JAWA BARAT	74,1	73,9	74,6					
18	DI YOGYAKARTA	74,0	73,5	75,7					
19	BALI	73,4	73,0	74,6					
20	JAWA TENGAH	72,7	71,4	77,1					
21	KALIMANTAN TIMUR	72,6	72,0	74,3					
22	JAMBI	72,6	72,2	73,4					

Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2015 - **Kebudayaan**

4



BERDASARKAN PARAMETER KEBUDAYAAN

INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN INTERNAL

Kemah Budaya (Pramuka) dan Kemah Perbatasan	83,6	83,6	83,7	TINGKAT KEPUASAN Keseluruhan 74,5 Layanan 73,8 Dampak 76,5
Revitalisasi Cagar Budaya dan Permuseuman	78,0	75,9	79,4	
Warisan Budaya Benda dan Takbenda yang sudah Mendapatkan Pengakuan Dunia dan Dinominasikan	78,0	75,8	78,9	
Pemeliharaan Cagar Budaya	77,9	76,1	79,2	
Revitalisasi Taman Budaya	77,7	76,1	78,7	
Revitalisasi Desa Adat	77,4	77,3	77,5	
Registrasi Cagar Budaya	76,7	75,8	77,9	
Bantuan Sosial (Bansos) Komunitas Budaya	76,6	75,1	79,3	
Fasilitasi Kegiatan Budaya	76,6	76,1	77,9	

Keseluruhan
 Layanan
 Dampak

Indeks diukur berdasarkan skor rata-rata dari jawaban responden
 Skala jawaban responden adalah skala Likert (1 – 6) lalu dikonversikan ke skala (0 – 100)

Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2015 - **Kebudayaan**

5



BERDASARKAN PARAMETER KEBUDAYAAN

INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN EKSTERNAL

Warisan Budaya Benda dan Takbenda yang sudah Mendapatkan Pengakuan Dunia dan Dinominasikan	74,7	74,3	75,8	TINGKAT KEPUASAN Keseluruhan 73,7 Layanan 73,2 Dampak 75,2
Kemah Budaya (Pramuka) dan Kemah Perbatasan	74,3	73,4	75,5	
Fasilitasi Kegiatan Budaya	73,8	73,5	74,9	
Revitalisasi Taman Budaya	73,7	73,3	74,9	
Revitalisasi Cagar Budaya dan Permuseuman	73,7	72,5	77,2	
Pencatatan Warisan Budaya Takbenda Nasional	73,7	73,6	75,3	
Pemeliharaan Cagar Budaya	73,5	72,8	75,5	
Bantuan Sosial (Bansos) Komunitas Budaya	73,4	73,2	74,0	
Revitalisasi Desa Adat	73,1	72,9	74,2	
Registrasi Cagar Budaya	72,8	72,1	75,0	

Keseluruhan
 Layanan
 Dampak

Indeks diukur berdasarkan skor rata-rata dari jawaban responden
 Skala jawaban responden adalah skala Likert (1 – 6) lalu dikonversikan ke skala (0 – 100)

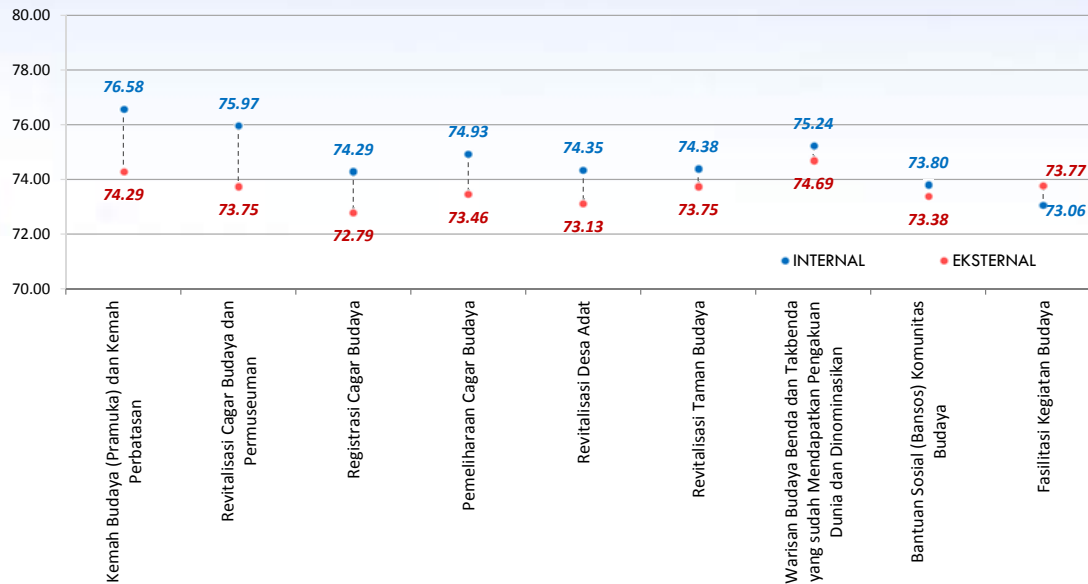
Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2015 - **Kebudayaan**

6



BERDASARKAN PARAMETER KEPUASAN PERBANDINGAN INDEKS KEPUASAN INTERNAL & EKSTERNAL

Indeks diukur berdasarkan skor rata-rata dari jawaban responden
Skala jawaban responden adalah skala Likert (1 – 6) lalu dikonversikan ke skala (0 – 100)

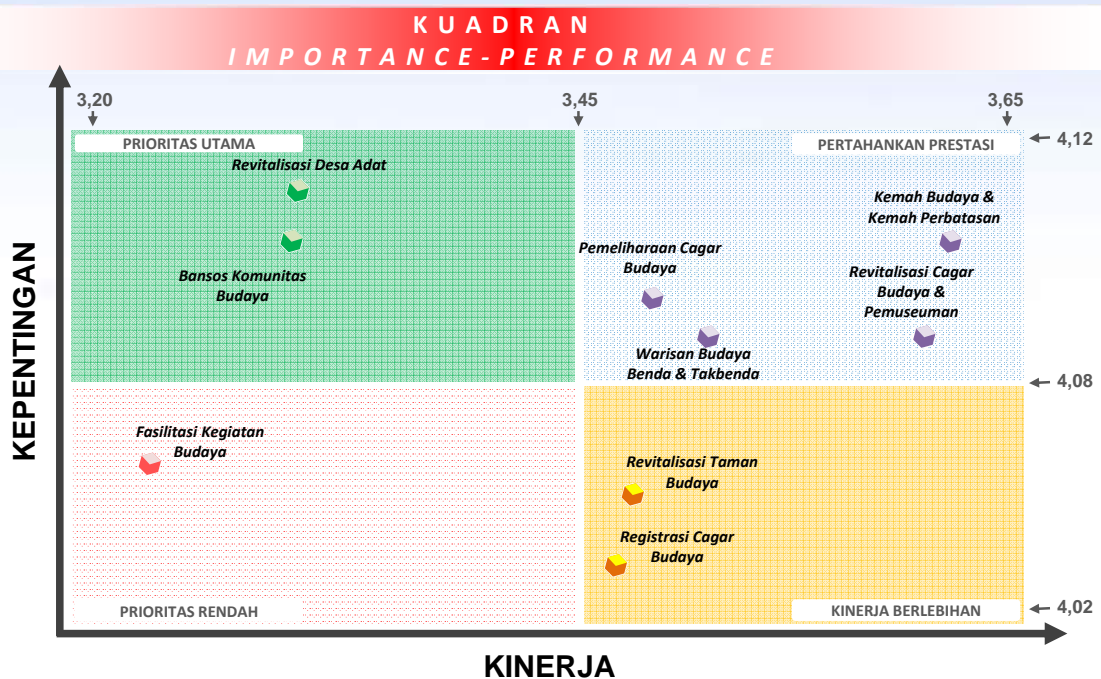


Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2015 - **Kebudayaan**

7



IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PEMANGKU KEPENTINGAN KEBUDAYAAN INTERNAL



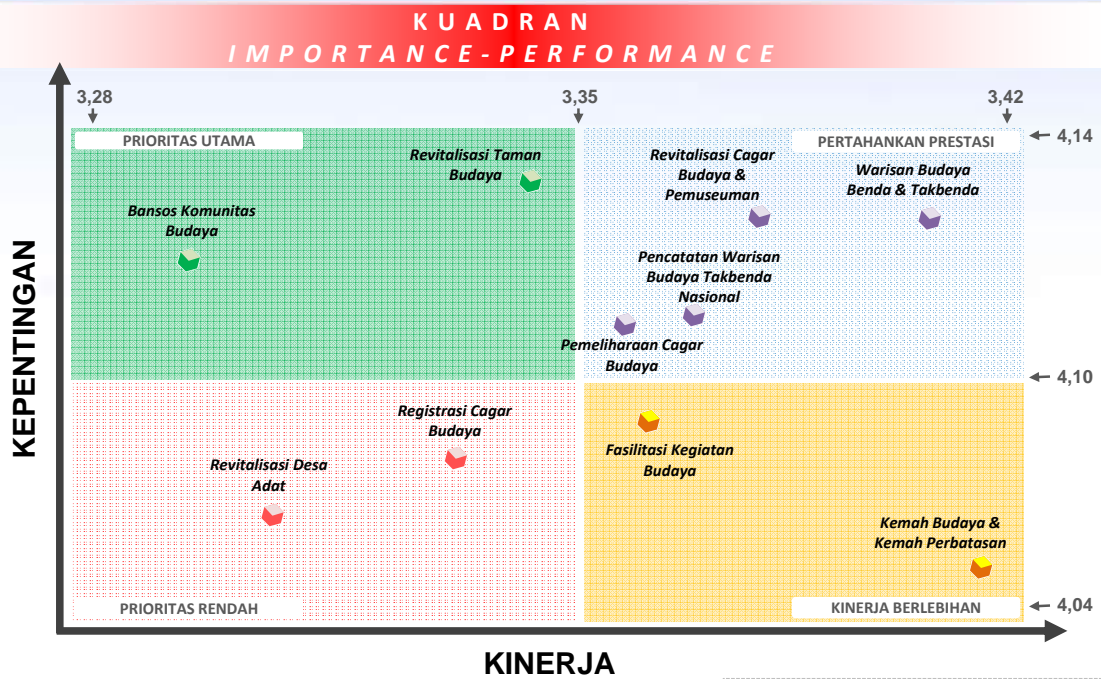
Indeks diukur berdasarkan skala Likert (1 – 6)

Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2015 - **Kebudayaan**

8



IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PEMANGKU KEPENTINGAN KEBUDAYAAN EKSTERNAL



Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2015 - **Kebudayaan**

9



PERBANDINGAN IPA KUADRAN KEBUDAYAAN INTERNAL VS EKSTERNAL

	INTERNAL	EKSTERNAL	
Revitalisasi Cagar Budaya dan Permuseuman	<div></div>	<div></div>	<div></div> Prioritas Utama
Pemeliharaan Cagar Budaya	<div></div>	<div></div>	<div></div> Pertahankan Prestasi
Registrasi Cagar Budaya	<div></div>	<div></div>	<div></div> Kinerja Berlebihan
Revitalisasi Taman Budaya	<div></div>	<div></div>	<div></div> Prioritas Rendah
Fasilitasi Kegiatan Budaya	<div></div>	<div></div>	
Bantuan Sosial (Bansos) Komunitas Budaya	<div></div>	<div></div>	
Revitalisasi Desa Adat	<div></div>	<div></div>	
Kemah Budaya (Pramuka) dan Kemah Perbatasan	<div></div>	<div></div>	
Pencatatan Warisan Budaya Takbenda Nasional		<div></div>	
Warisan Budaya Benda dan Takbenda yang sudah Mendapatkan Pengakuan Dunia dan Dinominasikan	<div></div>	<div></div>	

Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2015 - **Kebudayaan**

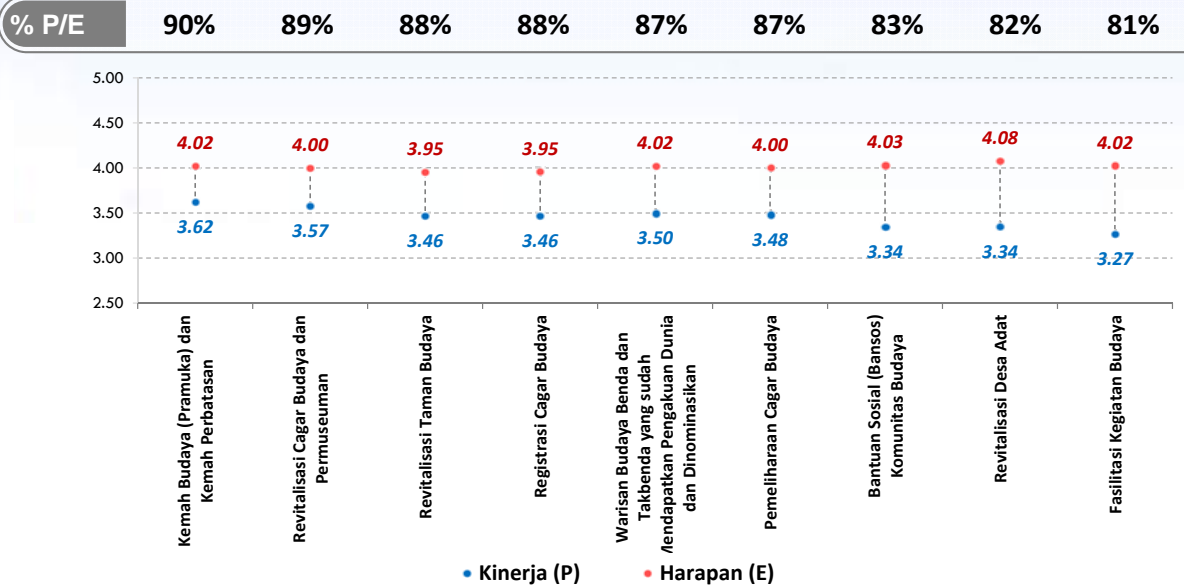
10



TINGKAT PENCAPAIAN HARAPAN UNTUK MASING-MASING PARAMETER – INTERNAL

TINGKAT
PENCAPAIAN
HARAPAN

Tingkat pencapaian harapan dihitung dengan memproporsikan **SKOR KINERJA** dengan **SKOR HARAPAN**



Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2015 - **Kebudayaan**

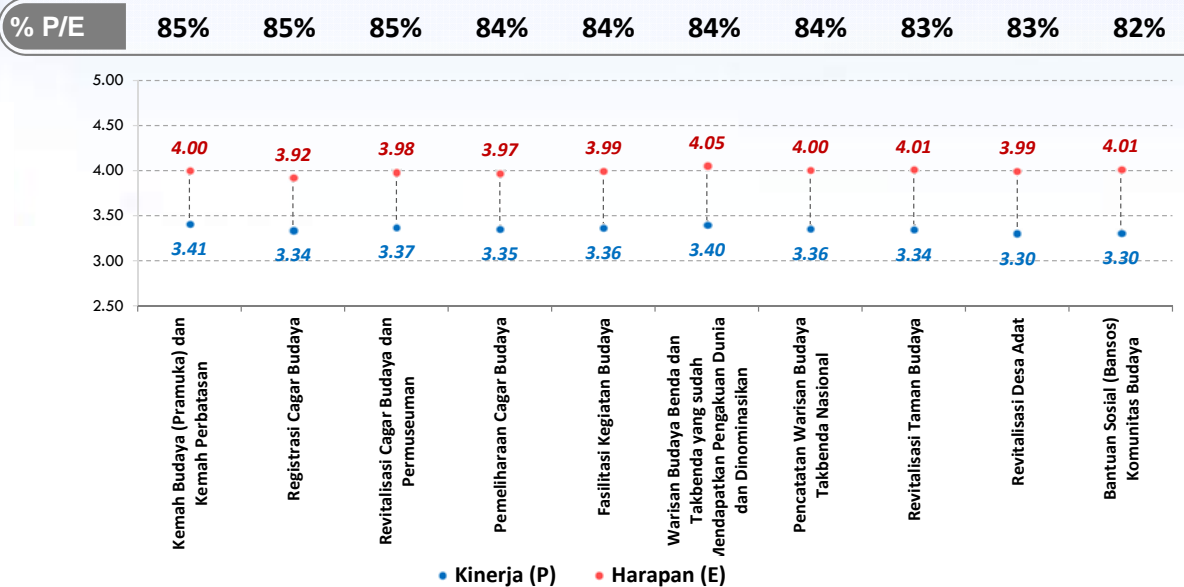
11



TINGKAT PENCAPAIAN HARAPAN UNTUK MASING-MASING PARAMETER – EKSTERNAL

TINGKAT
PENCAPAIAN
HARAPAN

Tingkat pencapaian harapan dihitung dengan memproporsikan **SKOR KINERJA** dengan **SKOR HARAPAN**



Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2015 - **Kebudayaan**

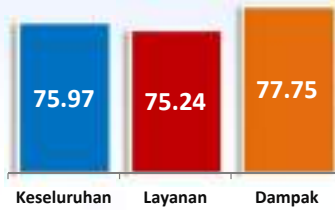
12



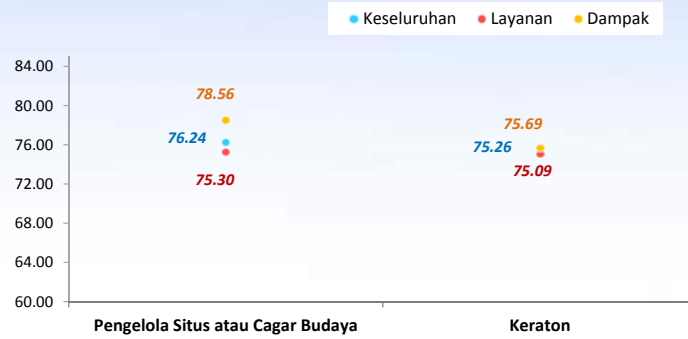
1. ANALISA PER PARAMETER

REVITALISASI CAGAR BUDAYA DAN PERMUSEUMAN

INTERNAL



Basis Responden Internal
N = 1,117



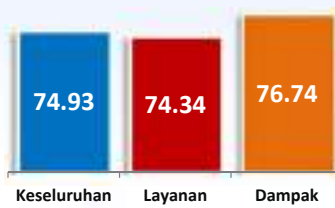
- Pemangku kepentingan sangat puas terhadap layanan Revitalisasi Cagar Budaya dan Permuseuman.
- Kepuasan terhadap dampak layanan ini dinilai lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan pada prosedur layanan.
- Revitalisasi situs dapat berdampak pada peningkatan jati diri budaya lokal yang dapat dinilai langsung oleh pemangku kepentingan.



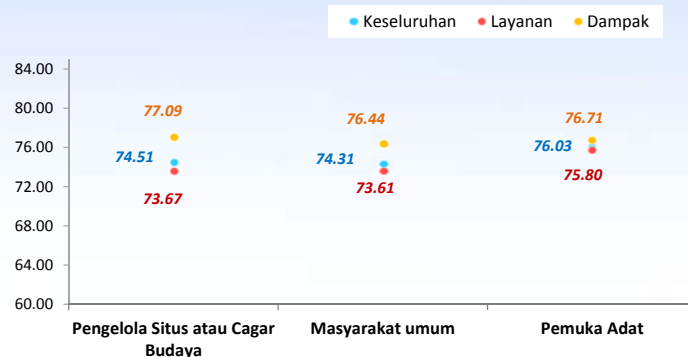
2. ANALISA PER PARAMETER

PEMELIHARAAN CAGAR BUDAYA

INTERNAL



Basis Responden Internal
N = 1,117

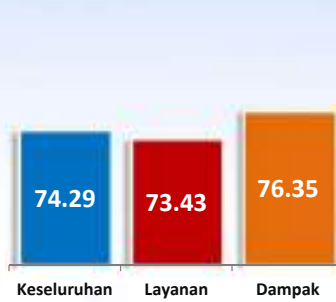


- Pemangku kepentingan sangat puas terhadap layanan Pemeliharaan Cagar Budaya.
- Kepuasan terhadap dampak layanan ini dinilai lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan pada prosedur layanan.
- Pemeliharaan cagar budaya dapat berdampak pada peningkatan jati diri budaya lokal yang dapat dinilai langsung oleh pemangku kepentingan.

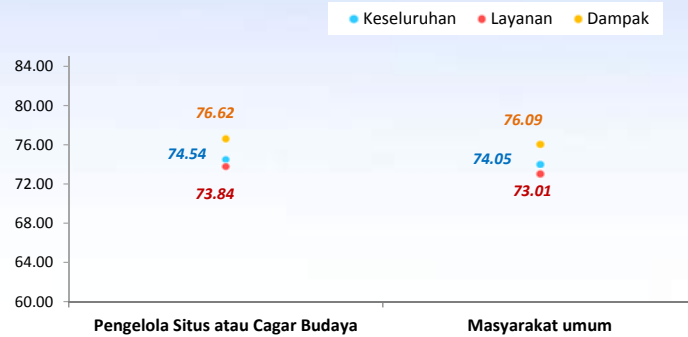


3. ANALISA PER PARAMETER REGISTRASI CAGAR BUDAYA

INTERNAL



Basis Responden Internal
N = 1,117

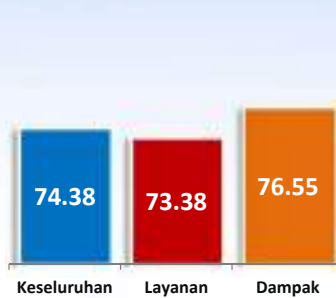


- Pemangku kepentingan sangat puas terhadap layanan Registrasi Cagar Budaya.
- Kepuasan terhadap dampak layanan ini dinilai lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan pada prosedur layanan.
- Layanan Registrasi Cagar Budaya dinilai penting dilakukan terkait dengan upaya menunjukkan jati diri budaya bangsa.

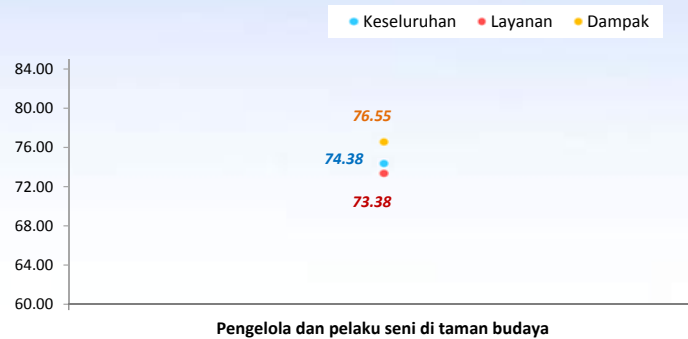


4. ANALISA PER PARAMETER REVITALISASI TAMAN BUDAYA

INTERNAL



Basis Responden Internal
N = 1,117

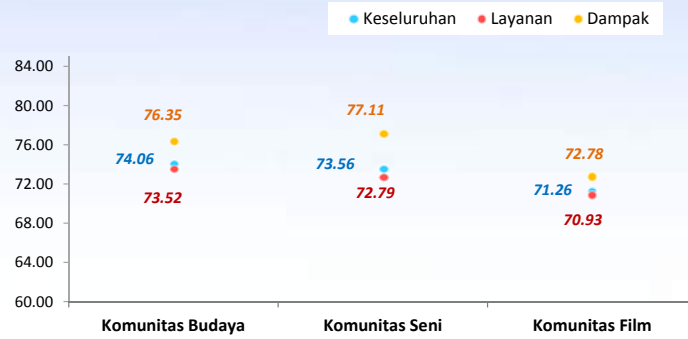
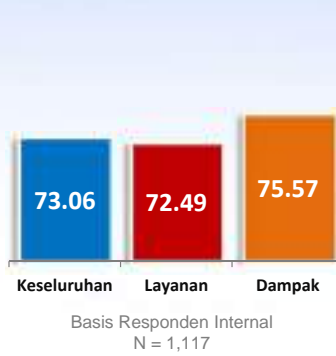


- Pemangku kepentingan sangat puas terhadap layanan Revitalisasi Taman Budaya.
- Kepuasan terhadap dampak layanan ini dinilai lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan pada prosedur layanan.
- Revitalisasi taman budaya dapat berdampak pada peningkatan produktifitas kegiatan kesenian yang dapat dinilai langsung oleh pelaku seni.



5. ANALISA PER PARAMETER FASILITASI KEGIATAN BUDAYA

INTERNAL

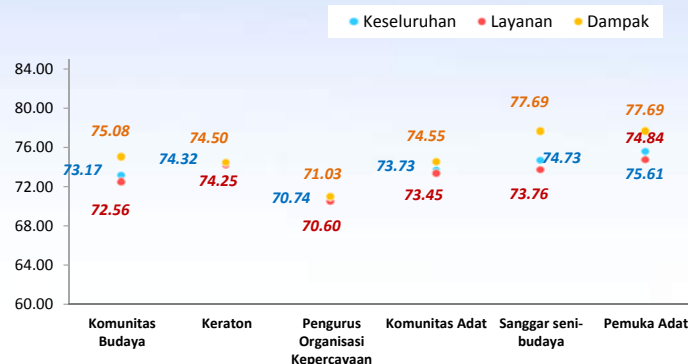
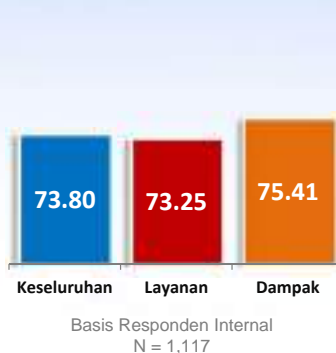


- Pemangku kepentingan sangat puas terhadap layanan Fasilitasi Kegiatan Budaya.
- Kepuasan terhadap dampak layanan ini dinilai lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan pada prosedur layanan.
- Fasilitasi kegiatan budaya dapat berdampak pada peningkatan produktifitas kegiatan kesenian yang dapat dinilai langsung oleh pelaku seni.



6. ANALISA PER PARAMETER BANTUAN SOSIAL KOMUNITAS BUDAYA

INTERNAL

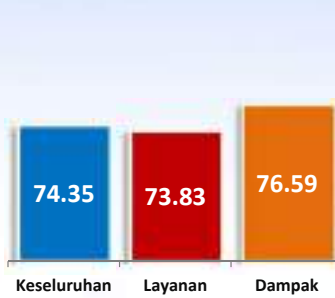


- Pemangku kepentingan sangat puas terhadap layanan Bantuan Sosial Komunitas Budaya.
- Kepuasan terhadap dampak layanan ini dinilai lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan pada prosedur layanan.
- Revitalisasi keraton, desa adat dan sanggar budaya dapat berdampak pada peningkatan kualitas keberadaan komunitas budaya sebagai kelompok sosial utama pelestari kebudayaan yang dapat dinilai langsung oleh pemangku kepentingan.

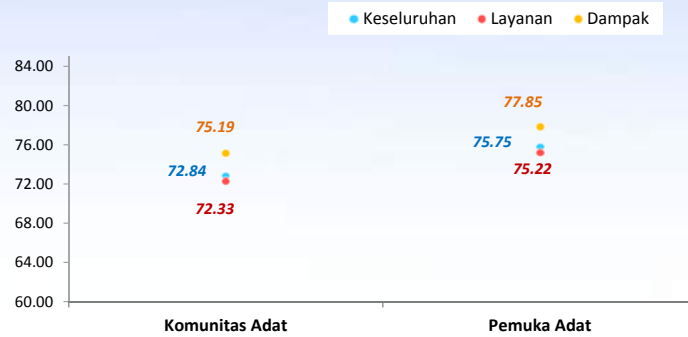


7. ANALISA PER PARAMETER REVITALISASI DESA ADAT

INTERNAL



Basis Responden Internal
N = 1,117

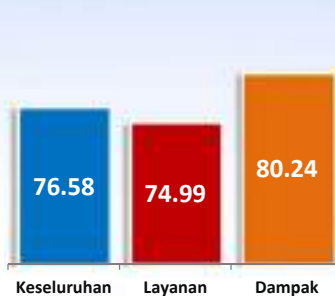


- Pemangku kepentingan sangat puas terhadap layanan Revitalisasi Desa Adat.
- Kepuasan terhadap dampak layanan ini dinilai lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan pada prosedur layanan.
- Revitalisasi desa adat dapat berdampak pada peningkatan kualitas keberadaan desa-desa yang dapat menjadi penguat karakter jati diri bangsa yang dapat dinilai langsung pemangku kepentingan.

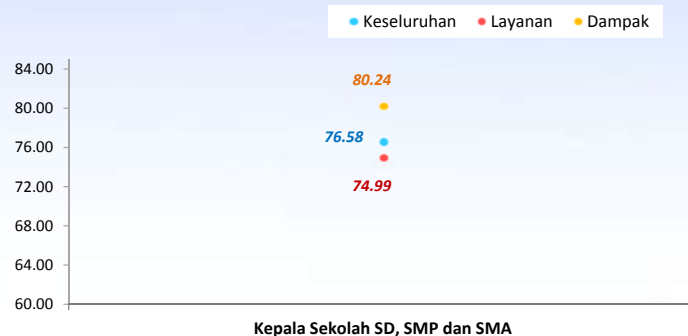


8. ANALISA PER PARAMETER KEMAH BUDAYA (PRAMUKA) DAN KEMAH PERBATASAN

INTERNAL



Basis Responden Internal
N = 1,117



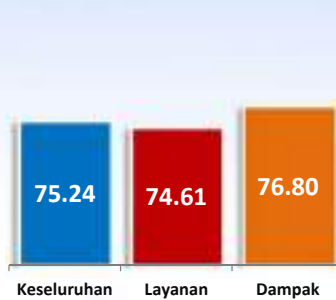
- Pemangku kepentingan sangat puas terhadap layanan Kemah Budaya (Pramuka) dan Kemah Perbatasan.
- Kepuasan terhadap dampak layanan ini dinilai lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan pada prosedur layanan.



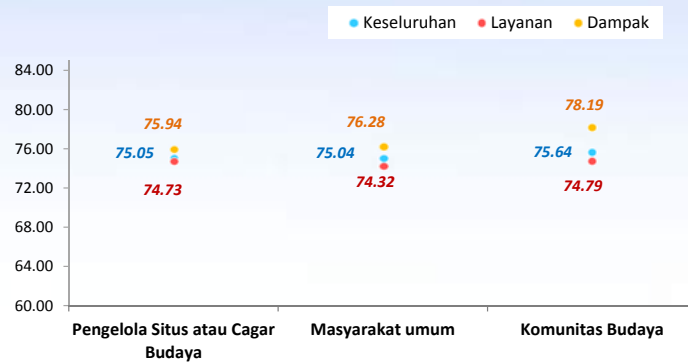
9. ANALISA PER PARAMETER

WARISAN BUDAYA BENDA DAN TAKBENDA YANG SUDAH MENDAPATKAN PENGAKUAN DUNIA DAN DINOMINASIKAN

INTERNAL



Basis Responden Internal
N = 1,117



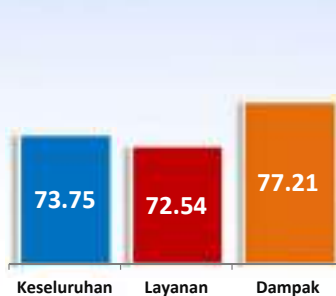
- Pemangku kepentingan sangat puas terhadap layanan Warisan Budaya Benda dan Takbenda yang sudah Mendapatkan Pengakuan Dunia dan Dinominasikan.
- Kepuasan terhadap dampak layanan ini dinilai lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan pada prosedur layanan.
- Warisan budaya benda dan takbenda dapat berdampak pada peningkatan jati diri bangsa melalui pengakuan dan penominasian warisan budaya yang dapat dinilai langsung oleh pemangku kepentingan.



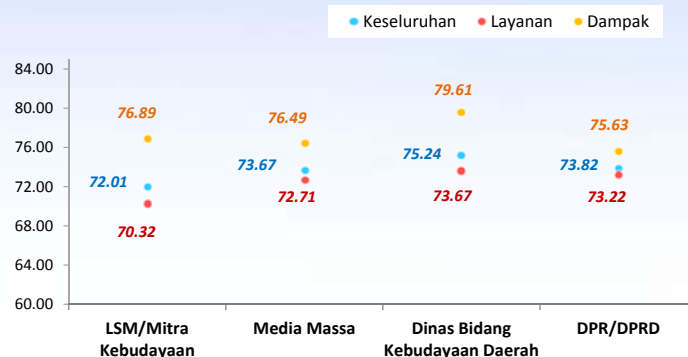
1. ANALISA PER PARAMETER

REVITALISASI CAGAR BUDAYA DAN PERMUSEUMAN

EKSTERNAL



Basis Responden Eksternal
N = 277

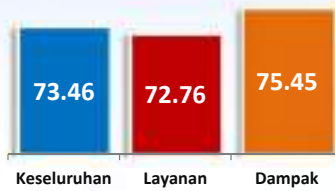


- Pemangku kepentingan sangat puas terhadap layanan Revitalisasi Cagar Budaya dan Permuseuman.
- Kepuasan terhadap dampak layanan ini dinilai lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan pada prosedur layanan.

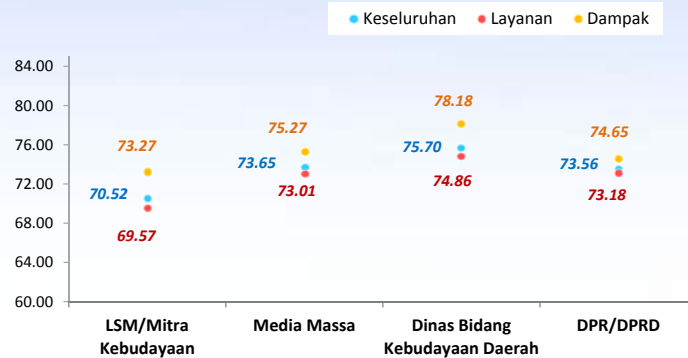


2. ANALISA PER PARAMETER PEMELIHARAAN CAGAR BUDAYA

EKSTERNAL



Basis Responden Eksternal
N = 277

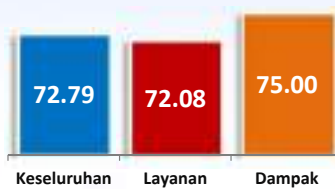


- Pemangku kepentingan sangat puas terhadap layanan Pemeliharaan Cagar Budaya.
- Kepuasan terhadap dampak layanan ini dinilai lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan pada prosedur layanan.
- Layanan ini menjadi cerminan jati diri bangsa.

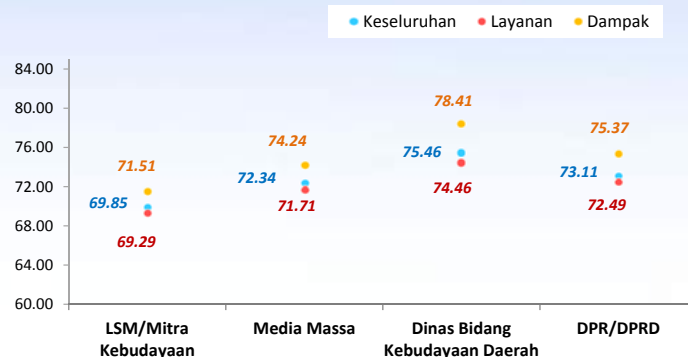


3. ANALISA PER PARAMETER REGISTRASI CAGAR BUDAYA

EKSTERNAL



Basis Responden Eksternal
N = 277

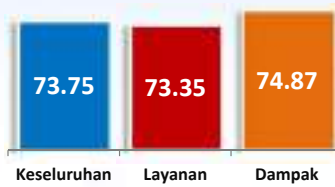


- Pemangku kepentingan sangat puas terhadap layanan Registrasi Cagar Budaya.
- Kepuasan terhadap dampak layanan ini dinilai lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan pada prosedur layanan.
- Layanan ini mencerminkan jati diri bangsa.

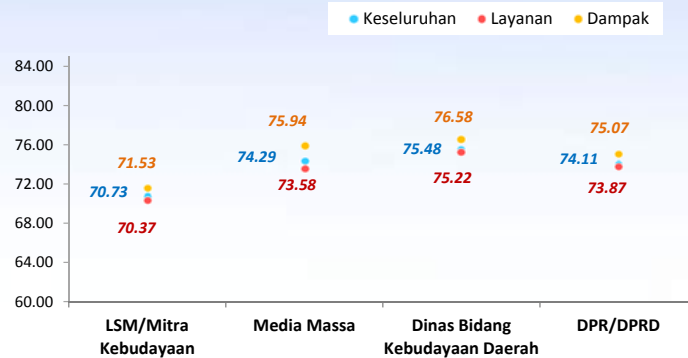


4. ANALISA PER PARAMETER REVITALISASI TAMAN BUDAYA

EKSTERNAL



Basis Responden Eksternal
N = 277

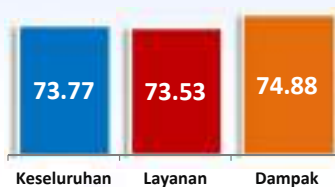


- Pemangku kepentingan sangat puas terhadap layanan Revitalisasi Taman Budaya.
- Kepuasan terhadap dampak layanan ini dinilai lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan pada prosedur layanan.
- Adanya apresiasi terhadap revitalisasi taman budaya sebagai ruang publik dapat meningkatkan produktifitas pekerja seni dan budaya.

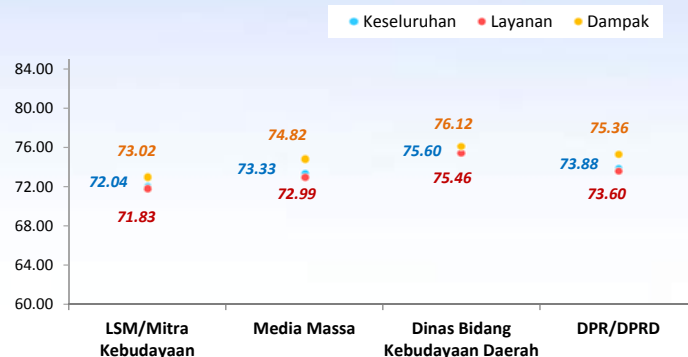


5. ANALISA PER PARAMETER FASILITASI KEGIATAN BUDAYA

EKSTERNAL



Basis Responden Eksternal
N = 277



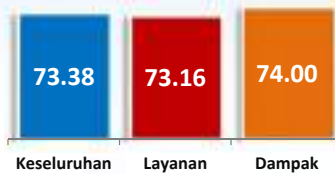
- Pemangku kepentingan sangat puas terhadap layanan Fasilitasi Kegiatan Budaya.
- Kepuasan terhadap dampak layanan ini dinilai lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan pada prosedur layanan.
- Fasilitasi kegiatan budaya dinilai dapat meningkatkan produktifitas dan kualitas kegiatan komunitas budaya.



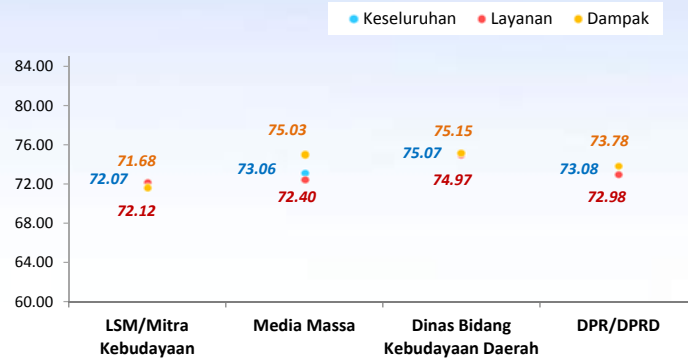
6. ANALISA PER PARAMETER

BANTUAN SOSIAL KOMUNITAS BUDAYA

EKSTERNAL



Basis Responden Eksternal
N = 277



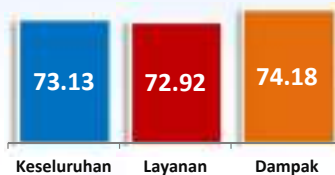
- Pemangku kepentingan sangat puas terhadap layanan Bansos Komunitas Budaya.
- Kepuasan terhadap dampak layanan ini lebih dinilai lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan pada prosedur layanan.
- Bansos komunitas budaya dinilai dapat menjaga eksistensi komunitas-komunitas budaya.



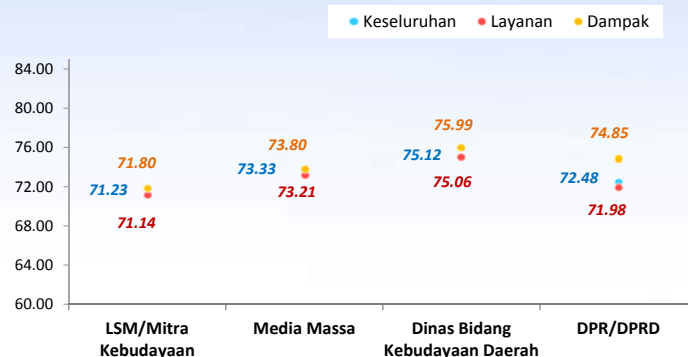
7. ANALISA PER PARAMETER

REVITALISASI DESA ADAT

EKSTERNAL



Basis Responden Eksternal
N = 277



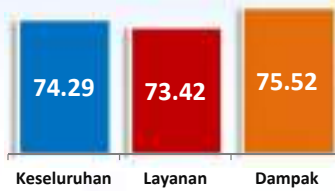
- Pemangku kepentingan sangat puas terhadap layanan Revitalisasi Desa Adat.
- Kepuasan terhadap dampak layanan ini lebih dinilai lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan pada prosedur layanan.
- Bansos komunitas budaya dinilai dapat menjaga eksistensi pusat-pusat kebudayaan di daerah.



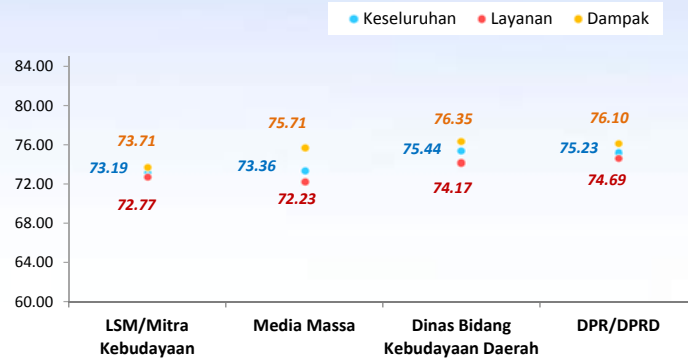
8. ANALISA PER PARAMETER

KEMAH BUDAYA (PRAMUKA) DAN KEMAH PERBATASAN

EKSTERNAL



Basis Responden Eksternal
N = 277



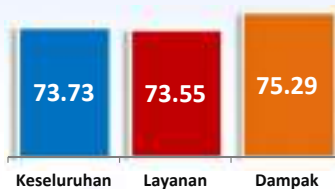
- Pemangku kepentingan sangat puas terhadap layanan Kemah Budaya (Pramuka) dan Kemah Perbatasan.
- Kepuasan terhadap dampak layanan ini dinilai lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan pada prosedur layanan.
- Layanan ini bersifat strategis karena dapat menumbuhkembangkan nilai-nilai kemandirian (siswa) dan nilai-nilai kebangsaan (guru) terkait integrasi bangsa.



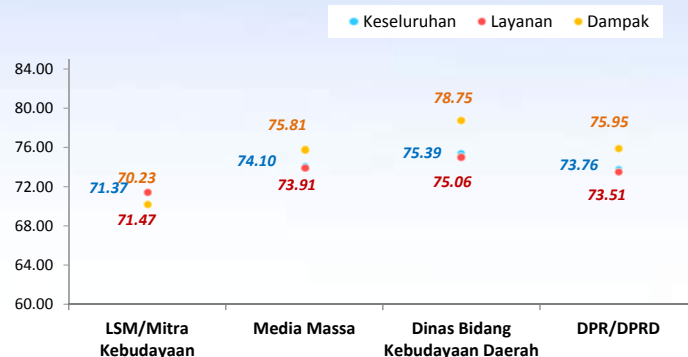
9. ANALISA PER PARAMETER

PENCATATAN WARISAN BUDAYA TAKBENDA NASIONAL

EKSTERNAL



Basis Responden Eksternal
N = 277



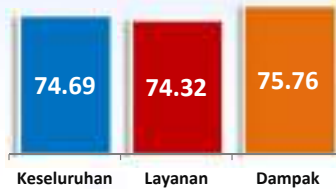
- Pemangku kepentingan sangat puas terhadap layanan Pencatatan Warisan Budaya Takbenda Nasional.
- Kepuasan terhadap dampak layanan ini dinilai lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan pada prosedur layanan.
- Layanan ini dinilai sangat penting seiring tumbuhnya kesadaran masyarakat mendaftarkan warisan budaya takbenda untuk melestarikan kebudayaan.



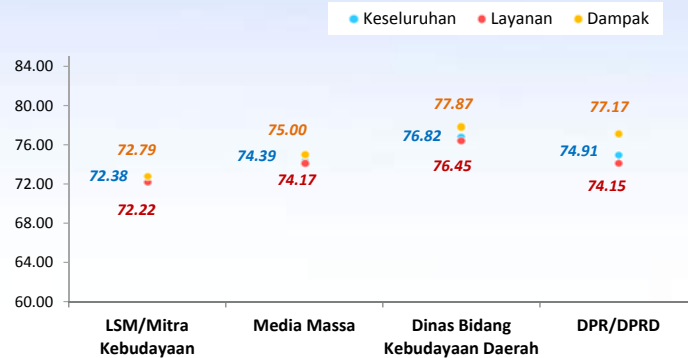
10. ANALISA PER PARAMETER

WARISAN BUDAYA BENDA DAN TAKBENDA YANG SUDAH MENDAPATKAN PENGAKUAN DUNIA DAN DINOMINASIKAN

EKSTERNAL



Basis Responden Eksternal
N = 277



- Pemangku kepentingan sangat puas terhadap layanan Warisan Budaya Benda dan Takbenda yang sudah Mendapatkan Pengakuan Dunia dan Dinominasikan.
- Kepuasan terhadap dampak layanan ini dinilai lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan pada prosedur layanan.
- Layanan ini dinilai penting terkait peningkatan kegiatan pendaftaran, pencatatan dan penetapan warisan budaya bagi upaya pelestarian kebudayaan.



SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN KEMENDIKBUD 2015

Analisis Potensi – Kendala Rekomendasi



REVITALISASI CAGAR BUDAYA DAN PERMUSEUMAN

Dampak yang diharapkan: Meningkatnya kualitas pelestarian (perlindungan, pengembangan dan pemanfaatan) dan pengelolaan cagar budaya dan permuseuman (CBM)

POTENSI	KENDALA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Revitalisasi CBM dapat mengembangkan potensi ekonomi melalui kunjungan wisatawan. 2. Revitalisasi CBM memotivasi masyarakat untuk turut serta melestarikan peninggalan budaya bangsa. 3. Revitalisasi CBM dapat menjadi sarana edukasi dan rekreasi masyarakat. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rendahnya kesadaran masyarakat terhadap kegiatan revitalisasi cagar budaya dan permuseuman. 2. Ketersediaan jumlah dan kualitas tenaga ahli pelestarian belum memadai. 3. Belum optimalnya kemitraan dan kerjasama antar pemangku kepentingan. 4. Kurang adanya informasi tentang pedoman standar layanan Revitalisasi CBM. 5. Prosedur penanganan pengaduan layanan Revitalisasi CBM kurang dipahami pemangku kepentingan.

REKOMENDASI:

1. Memperkuat kegiatan komunikasi dan penyebaran informasi tentang layanan Revitalisasi CBM terutama pada pengelola situs, cagar budaya dan keraton melalui berbagai media komunikasi yang tepat.
2. Meningkatkan dan mempercepat layanan Revitalisasi CBM pada pemangku kepentingan utama.
3. Membangun data cagar budaya dan permuseuman yang akurat dan informatif.
4. Membangun sistem dan manajemen revitalisasi CBM yang efisien dan efektif.
5. Membangun sistem koordinasi dan kemitraan dengan berbagai pihak untuk revitalisasi CBM.
6. Meningkatkan kompetensi dan kapasitas tenaga ahli pelestarian melalui pendidikan dan pelatihan.
7. Membuat dan melaksanakan layanan pengaduan revitalisasi CBM yang prosedurnya jelas dan mudah diakses, serta transparan dalam tindak lanjut penanganannya.



PEMELIHARAAN CAGAR BUDAYA

Dampak yang diharapkan: Meningkatnya kualitas pelestarian (perlindungan, pengembangan dan pemanfaatan) dan pengelolaan cagar budaya (PCB)

POTENSI	KENDALA
<p>Potensi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PCB dapat meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan. 2. PCB memotivasi masyarakat untuk turut serta melestarikan peninggalan budaya bangsa. 	<p>Kendala:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rendahnya kesadaran masyarakat terhadap kegiatan PCB. 2. Prosedur penanganan pengaduan layanan PCB kurang dipahami pemangku kepentingan.

REKOMENDASI:

1. Memperkuat kegiatan komunikasi dan penyebaran informasi tentang layanan PCB terutama pada pengelola situs, pemuka adat, dan pengunjung melalui berbagai media komunikasi yang tepat.
2. Meningkatkan dan mempercepat layanan PCB pada pemangku kepentingan utama.
3. Menjalankan pemeliharaan cagar budaya secara rutin dan berkesinambungan.
4. Membangun sistem dan manajemen layanan PCB yang efisien dan efektif.
5. Membuat dan melaksanakan layanan pengaduan PCB yang prosedurnya jelas dan mudah diakses, serta transparan dalam tindak lanjut penanganannya.



REGISTRASI CAGAR BUDAYA

Dampak yang diharapkan: Meningkatnya kualitas pelestarian (perlindungan, pengembangan dan pemanfaatan) dan pengelolaan cagar budaya

POTENSI	KENDALA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Registrasi cagar budaya dapat memudahkan pendataan pemeliharaan cagar budaya. 2. Registrasi cagar budaya memotivasi masyarakat untuk turut serta melestarikan peninggalan budaya bangsa. 3. Registrasi cagar budaya dapat meningkatkan status cagar budaya hingga tingkat internasional. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rendahnya kesadaran masyarakat terhadap kegiatan registrasi cagar budaya permuseuman. 2. Ketersediaan jumlah dan kualitas tenaga ahli pelestarian belum memadai. 3. Kurang adanya informasi tentang pedoman standar layanan registrasi cagar budaya. 4. Prosedur penanganan pengaduan layanan registrasi cagar budaya kurang dipahami pemangku kepentingan.

REKOMENDASI:

1. Memperkuat kegiatan komunikasi dan penyebarluasan informasi tentang layanan registrasi cagar budaya terutama pada pengelola situs, pemuka adat, pemilik cagar budaya.
2. Meningkatkan dan mempercepat layanan registrasi cagar budaya pada pemangku kepentingan utama.
3. Membangun data cagar budaya yang sudah terdaftar secara akurat dan informatif.
4. Membangun sistem dan manajemen layanan registrasi cagar budaya yang efisien dan efektif.
5. Meningkatkan kompetensi dan kapasitas tenaga ahli pelestarian melalui pendidikan dan pelatihan.
6. Membuat dan melaksanakan layanan pengaduan registrasi cagar budaya yang prosedurnya jelas dan mudah diakses, serta transparan dalam tindak lanjut penanganannya.



REVITALISASI TAMAN BUDAYA

Dampak yang diharapkan: Meningkatnya kreatifitas, apresiasi dan pemahaman masyarakat terhadap karya seni dan film

POTENSI	KENDALA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Revitalisasi taman budaya dapat menjadi ajang kreativitas dan produktifitas kesenian dan kebudayaan. 2. Revitalisasi taman budaya dapat menjadi pusat jaringan para pelaku seni dan budaya. 3. Revitalisasi taman budaya dapat menjadi potensi laboratorium dan etalase seni budaya suatu daerah. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rendahnya kesadaran masyarakat terhadap kegiatan revitalisasi taman budaya. 2. Ketersediaan jumlah dan kualitas tenaga ahli seni budaya belum memadai. 3. Kurang optimalnya kemitraan dan kerjasama antar pemangku kepentingan. 4. Kurang adanya informasi tentang pedoman standar layanan revitalisasi taman budaya. 5. Prosedur penanganan pengaduan layanan revitalisasi taman budaya kurang dipahami pemangku kepentingan.

REKOMENDASI:

1. Memperkuat kegiatan komunikasi dan penyebarluasan informasi tentang layanan revitalisasi taman budaya terutama pada komunitas budaya, seni dan film melalui berbagai media komunikasi yang tepat.
2. Melakukan rehabilitasi taman budaya secara rutin.
3. Membangun sistem dan manajemen layanan revitalisasi taman budaya yang efisien dan efektif.
4. Membangun sistem koordinasi dan kemitraan dengan berbagai pihak untuk revitalisasi taman budaya.
5. Membuat dan melaksanakan layanan pengaduan revitalisasi taman budaya yang prosedurnya jelas dan mudah diakses, serta transparan dalam tindak lanjut penanganannya.



FASILITASI KEGIATAN BUDAYA

Dampak yang diharapkan: Meningkatnya ketahanan budaya dan apresiasi budaya

POTENSI	KENDALA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitasi kegiatan budaya dapat memotivasi dan menginspirasi masyarakat untuk mencintai dan melestarikan seni dan budaya. 2. Fasilitasi kegiatan budaya dapat menjadi ajang kreativitas dan produktifitas kesenian dan kebudayaan. 3. Fasilitasi kegiatan budaya dapat menjadi pusat jaringan para pelaku seni dan budaya. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kurang optimalnya kemitraan dan kerjasama fasilitasi kegiatan budaya antar pemangku kepentingan. 2. Kurang adanya informasi tentang pedoman standar layanan fasilitasi kegiatan budaya. 3. Prosedur penanganan pengaduan layanan fasilitasi kegiatan budaya kurang dipahami pemangku kepentingan.

REKOMENDASI:

1. **Memperkuat kegiatan komunikasi dan penyebaran informasi tentang layanan fasilitasi kegiatan budaya, terutama pada komunitas budaya, seni dan film melalui berbagai media komunikasi yang tepat.**
2. **Memfasilitasi taman budaya dengan program pengembangan seni budaya.**
3. **Membangun sistem koordinasi dan kemitraan dengan berbagai pihak untuk fasilitasi kegiatan budaya.**
4. **Membuat dan melaksanakan layanan pengaduan fasilitasi kegiatan budaya yang prosedurnya jelas dan mudah diakses, serta transparan dalam tindak lanjut penanganannya.**



BANTUAN SOSIAL KOMUNITAS BUDAYA

Dampak yang diharapkan: Meningkatnya kesadaran dan pemahaman multikultur dan penguatan kearifan lokal

POTENSI	KENDALA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Bansos Komunitas Budaya dapat merevitalisasi, memberdayakan, dan meningkatkan kualitas keberadaan komunitas budaya dalam rangka pelestarian kebudayaan. 2. Bansos komunitas budaya dapat menjadi ajang kreativitas dan produktifitas kesenian dan kebudayaan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kurang adanya informasi tentang pedoman standar layanan bansos komunitas budaya. 2. Prosedur penanganan pengaduan layanan bansos komunitas budaya kurang dipahami pemangku kepentingan.

REKOMENDASI:

1. **Memperkuat kegiatan komunikasi dan penyebaran informasi tentang layanan Bansos komunitas budaya, terutama pada sanggar seni budaya melalui berbagai media komunikasi yang tepat.**
2. **Bantuan sosial berupa pembinaan dan pelatihan bagi anggota komunitas budaya perlu ditingkatkan.**
3. **Adanya alokasi dana untuk pemeliharaan alat-alat kesenian yang dibeli melalui dana Bansos.**
4. **Membangun sistem koordinasi dan kemitraan dengan berbagai pihak untuk Bansos komunitas budaya.**
5. **Membuat dan melaksanakan layanan pengaduan bansos komunitas budaya yang prosedurnya jelas dan mudah diakses, serta transparan dalam tindak lanjut penanganannya.**



REVITALISASI DESA ADAT

Dampak yang diharapkan: Memberdayakan kelembagaan kepercayaan, komunitas adat dan tradisi serta pemerhati budaya

POTENSI	KENDALA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Revitalisasi desa adat dapat memberdayakan dan meningkatkan kualitas desa adat termasuk di dalamnya anggota komunitas desa adat. 2. Revitalisasi desa adat meningkatkan potensi ekonomi melalui kunjungan wisatawan. 3. Revitalisasi desa adat dapat menjadi sarana edukasi dan rekreasi masyarakat. 4. Revitalisasi desa adat memotivasi masyarakat untuk turut serta melestarikan peninggalan budaya bangsa. 5. Revitalisasi desa adat dapat menjadi sarana edukasi dan rekreasi masyarakat. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan jumlah dan kualitas tenaga ahli pelestarian belum memadai. 2. Belum optimalnya kemitraan dan kerjasama antar pemangku kepentingan. 3. Kurang adanya informasi tentang pedoman standar layanan Revitalisasi Desa Adat. 4. Prosedur penanganan pengaduan layanan Revitalisasi Desa Adat kurang dipahami pemangku kepentingan

REKOMENDASI:

1. **Memperkuat kegiatan komunikasi dan penyebarluasan informasi tentang layanan Revitalisasi Desa Adat terutama pada pemuka adat dan komunitas adat melalui berbagai media komunikasi yang tepat.**
2. **Perlu menghidupkan kembali aktivitas budaya masyarakat desa adat melalui perbaikan bangunan adat dan kehidupan ritual adat.**
3. **Meningkatkan dan mempercepat layanan Revitalisasi Desa Adat pada pemangku kepentingan utama.**
4. **Membangun data desa adat yang akurat dan informatif.**
5. **Membangun sistem dan manajemen layanan Revitalisasi Desa Adat yang efisien dan efektif.**
6. **Membangun sistem koordinasi dan kemitraan dengan berbagai pihak untuk Revitalisasi Desa Adat.**
7. **Meningkatkan kompetensi dan kapasitas tenaga ahli pelestarian melalui pendidikan dan pelatihan.**
8. **Membuat dan melaksanakan layanan pengaduan Revitalisasi Desa Adat yang prosedurnya jelas dan mudah diakses, serta transparan dalam tindak lanjut penanganannya.**

Su



KEMAH BUDAYA (PRAMUKA) DAN KEMAH PERBATASAN

Dampak yang diharapkan: Meningkatkan kesadaran dan pemahaman sejarah serta penguatan jati diri dan karakter bangsa

POTENSI	KENDALA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemah Budaya (Pramuka) dan Kemah Perbatasan dapat menumbuhkan nasionalisme dan multikulturalisme yang praktiknya dilakukan dalam kehidupan nyata oleh siswa dan guru. 2. Kemah Budaya (Pramuka) dan Kemah Perbatasan dapat menjadi sarana integrasi nasional. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kurang adanya informasi tentang pedoman standar layanan Kemah Budaya (Pramuka) dan Kemah Perbatasan. 2. Prosedur penanganan pengaduan layanan Kemah Budaya (Pramuka) dan Kemah Perbatasan kurang dipahami pemangku kepentingan.

REKOMENDASI :

1. **Memperkuat kegiatan komunikasi dan penyebarluasan informasi tentang layanan Kemah Budaya (Pramuka) dan Kemah Perbatasan melalui berbagai media komunikasi yang tepat.**
2. **Menyelenggarakan kegiatan kemah budaya yang menarik, kreatif dan edukatif untuk meningkatkan jumlah partisipan muda.**
3. **Membangun sistem koordinasi dan kemitraan dengan berbagai pihak untuk Kemah Budaya (Pramuka) dan Kemah Perbatasan.**
4. **Membuat dan melaksanakan layanan pengaduan Kemah Budaya (Pramuka) dan Kemah Perbatasan yang prosedurnya jelas dan mudah diakses, serta transparan dalam tindak lanjut penanganannya.**



PENCATATAN WARISAN BUDAYA TAKBENDA NASIONAL

Dampak yang diharapkan: Meningkatkan kesadaran dan pemahaman terhadap perlindungan dan pengelolaan pengetahuan tradisional dan ekspresi budaya tradisional

POTENSI	KENDALA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Pencatatan warisan budaya takbenda nasional dapat memudahkan pendataan warisan budaya takbenda. 2. Pencatatan warisan budaya takbenda nasional memotivasi masyarakat untuk turut serta melestarikan warisan budaya takbenda. 3. Pencatatan warisan budaya takbenda nasional dapat meningkatkan status warisan budaya takbenda hingga tingkat internasional. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rendahnya kesadaran masyarakat terhadap kegiatan warisan budaya takbenda. 2. Ketersediaan jumlah dan kualitas tenaga ahli pelestarian belum memadai. 3. Kurang adanya informasi tentang pedoman standar layanan warisan budaya takbenda. 4. Prosedur penanganan pengaduan layanan warisan budaya takbenda kurang dipahami pemangku kepentingan.

REKOMENDASI :

1. Memperkuat kegiatan komunikasi dan penyebarluasan informasi tentang layanan warisan budaya takbenda.
2. Meningkatkan partisipasi masyarakat untuk mendaftarkan warisan budaya takbenda nasional.
3. Membangun data warisan budaya takbenda yang sudah terdaftar secara akurat dan informatif.
4. Membangun sistem dan manajemen layanan warisan budaya takbenda yang efisien dan efektif.
5. Meningkatkan kompetensi dan kapasitas tenaga ahli pelestarian melalui pendidikan dan pelatihan.
6. Membuat dan melaksanakan layanan pengaduan warisan budaya takbenda yang prosedurnya jelas dan mudah diakses, serta transparan dalam tindak lanjut penanganannya.



WARISAN BUDAYA BENDA DAN TAKBENDA YANG SUDAH MENDAPATKAN PENGAKUAN DUNIA DAN DINOMINASIKAN

Dampak yang diharapkan: Meningkatkan kesadaran dan pemahaman terhadap perlindungan dan pengelolaan pengetahuan tradisional dan ekspresi budaya tradisional

POTENSI	KENDALA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Warisan budaya benda dan takbenda dapat dipatenkan pada tingkat nasional dan internasional. 2. Warisan budaya benda dan takbenda dapat menumbuhkan rasa memiliki kekayaan warisan budaya Indonesia. 3. Warisan budaya benda dan takbenda dapat meningkatkan potensi ekonomi melalui industri pariwisata dan kunjungan wisatawan. 4. Warisan budaya benda dan takbenda dapat memudahkan pendataan warisan budaya Indonesia. 5. Warisan budaya benda dan takbenda memotivasi masyarakat untuk turut serta melestarikan warisan budaya Indonesia. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rendahnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat terhadap kegiatan warisan budaya benda dan takbenda Indonesia. 2. Ketersediaan jumlah dan kualitas tenaga ahli pelestarian belum memadai. 3. Kurang adanya informasi tentang pedoman standar layanan pencatatan warisan budaya benda dan takbenda Indonesia. 4. Prosedur penanganan pengaduan layanan pencatatan warisan budaya benda dan takbenda kurang dipahami pemangku kepentingan.


REKOMENDASI :

1. Memperkuat kegiatan komunikasi dan penyebarluasan informasi tentang layanan pencatatan warisan budaya benda dan takbenda Indonesia.
2. Meningkatkan dukungan masyarakat lokal, nasional dan internasional terhadap peringkat warisan budaya benda dan takbenda Indonesia.
3. Membangun data warisan budaya benda dan takbenda yang sudah terdaftar secara akurat dan informatif.
4. Membangun sistem dan manajemen layanan warisan budaya benda dan takbenda yang efisien dan efektif.
5. Meningkatkan kompetensi dan kapasitas tenaga ahli pelestarian melalui pendidikan dan pelatihan.
6. Membuat dan melaksanakan layanan pengaduan warisan budaya benda dan takbenda Indonesia yang prosedurnya jelas dan mudah diakses, serta transparan dalam tindak lanjut penanganannya.




KEKUATAN PENGARUH KINERJA PARAMETER TERHADAP KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN - KEBUDAYAAN

PARAMETER	KORELASI
<i>Warisan Budaya Benda dan Takbenda yang sudah Mendapatkan Pengakuan Dunia dan Dinominasikan</i>	0,84
<i>Revitalisasi Cagar Budaya dan Permuseuman</i>	0,82
<i>Kemah Budaya (Pramuka) dan Kemah Perbatasan</i>	0,82
<i>Registrasi Cagar Budaya</i>	0,81
<i>Bantuan Sosial (Bansos) Komunitas Budaya</i>	0,79
<i>Pemeliharaan Cagar Budaya</i>	0,79
<i>Pencatatan Warisan Budaya Takbenda Nasional</i>	0,78
<i>Fasilitasi Kegiatan Budaya</i>	0,78
<i>Revitalisasi Taman Budaya</i>	0,72
<i>Revitalisasi Desa Adat</i>	0,71



Semakin tinggi tingkat korelasi, maka semakin potensial parameter tersebut dalam mempengaruhi tingkat kepuasan





SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN KEMENDIKBUD 2015

OB:

- RENSTRA KEMENDIKBUD
2015-2019**
- LAYANAN BAHASA**



INDEKS KEPUASAN TERHADAP RENCANA STRATEGIS KEMENDIKBUD 2015-2019

No	PROVINSI	INTERNAL	EKSTERNAL	No	PROVINSI	INTERNAL	EKSTERNAL
1	SULAWESI UTARA	87,4	84,9	23	JAWA TENGAH	76,7	77,5
2	MALUKU	82,7	86,0	24	KALIMANTAN SELATAN	76,0	79,4
3	SUMATERA SELATAN	81,5	85,2	25	BALI	75,7	75,3
4	SULAWESI TENGGARA	81,3	83,9	26	PAPUA	75,5	77,8
5	BANGKA BELITUNG	81,1	79,9	27	GORONTALO	75,4	77,0
6	MALUKU UTARA	80,4	81,5	28	NTT	73,9	71,9
7	SUMATERA UTARA	80,2	77,0	29	PAPUA BARAT	73,6	70,5
8	DKI JAKARTA	80,0	78,0	30	JAWA TIMUR	73,4	71,7
9	KEPULAUAN RIAU	80,0	77,6	31	KALIMANTAN TIMUR	73,4	75,1
10	SUMATERA BARAT	79,8	77,4	32	JAWA BARAT	73,0	75,7
11	KALIMANTAN UTARA	79,5	76,8	33	SULAWESI TENGAH	72,8	75,0
12	NTB	79,4	75,3	34	KALIMANTAN BARAT	71,8	69,3
13	SULAWESI BARAT	79,3	76,5				
14	ACEH	79,3	77,8				
15	RIAU	79,1	78,6				
16	JAMBI	79,0	75,4				
17	BENGKULU	78,9	76,1				
18	SULAWESI SELATAN	78,5	73,1				
19	LAMPUNG	78,4	71,2				
20	DI YOGYAKARTA	78,2	75,1				
21	BANTEN	77,9	81,4				
22	KALIMANTAN TENGAH	77,4	74,1				

INDEKS KEPUASAN RENSTRA

Internal : 77,9

Eksternal : 77,0

Indeks diukur berdasarkan skor rata-rata dari jawaban responden
Skala jawaban responden adalah skala Likert
(1 – 6) lalu dikonversikan ke skala (0 – 100)

Basis responden total pendidikan & kebudayaan
(N = 12, 110)



LAYANAN BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBINAAN BAHASA-1

Layanan Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia

Basis responden total pendidikan & kebudayaan
(N = 12,110)

Apakah Anda mengetahui adanya layanan tersebut?

51%
TIDAK

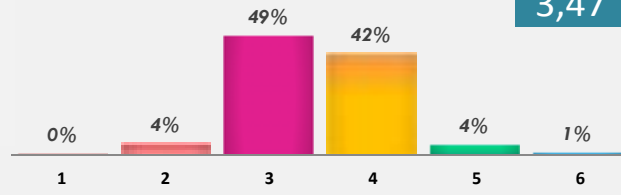


49%
YA

Jika ya, bagaimana kepuasan terhadap layanan tersebut?

RATA-RATA

3,47



Skala pengukuran likert → 1 : Tidak Puas Sekali --- 6 : Istimewa

- Sebagian responden tidak mengetahui adanya Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia.
- Dibutuhkan sosialisasi, komunikasi dan penyebarluasan informasi yang intensif dan terukur pada khalayak sasaran melalui berbagai media komunikasi, baik *off line* maupun *on line*.



LAYANAN BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBINAAN BAHASA-2

Layanan Bahasa Indonesia bagi Penutur Asing

Basis responden total pendidikan & kebudayaan
(N = 12,110)

Apakah Anda mengetahui adanya layanan tersebut?

62%
TIDAK

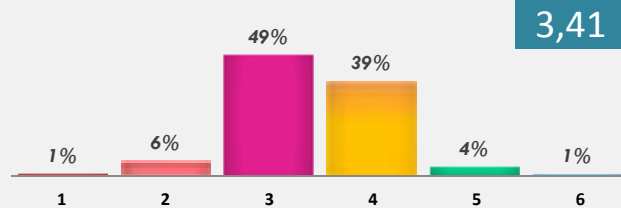


38%
YA

Jika ya, bagaimana kepuasan terhadap layanan tersebut?

RATA-RATA

3,41



Skala pengukuran likert → 1 : Tidak Puas Sekali --- 6 : Istimewa

- Lebih dari setengah responden (62%) tidak mengetahui adanya layanan Bahasa Indonesia bagi Penutur Asing (BIPA).
- Dibutuhkan sosialisasi dan edukasi yang intensif dan terukur agar penutur asing terbiasa menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar; serta meminimalisasi kesalahan penggunaan bahasa Indonesia oleh penutur asing.



LAYANAN BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBINAAN BAHASA-3

Program Bahasa Indonesia yang Benar (BINAR) di TVRI

Basis responden total pendidikan & kebudayaan
(N = 12,110)

Apakah Anda mengetahui adanya layanan tersebut?

48%
TIDAK

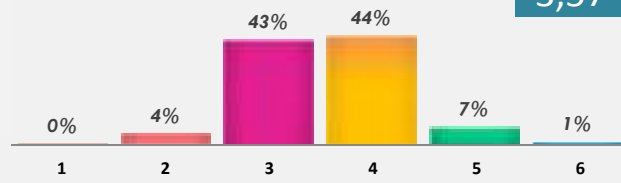


52%
YA

Jika ya, bagaimana kepuasan terhadap layanan tersebut?

RATA-RATA

3,57



Skala pengukuran likert → 1 : Tidak Puas Sekali --- 6 : Istimewa

- Hampir setengah responden tidak mengetahui adanya program Bahasa Indonesia yang Benar (BINAR) di TVRI.
- Program ini dapat dikembangkan dalam bentuk *off air* yang melibatkan para penonton, terutama siswa dan guru SD, SMP dan SMA.
- Penerapan mandatori bagi siswa dengan mewajibkan siswa menonton program BINAR di TVRI sebagai bagian dari kegiatan belajar mengajar.



LAYANAN BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBINAAN BAHASA-4

Program Aku Cinta Bahasa Indonesia (ACBI) di RRI

Basis responden total pendidikan & kebudayaan
(N = 12,110)

Apakah Anda mengetahui adanya layanan tersebut?

55%
TIDAK

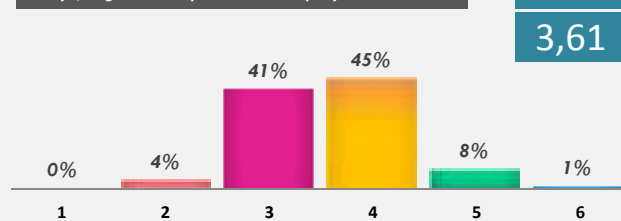


45%
YA

Jika ya, bagaimana kepuasan terhadap layanan tersebut?

RATA-RATA

3,61



Skala pengukuran likert → 1 : Tidak Puas Sekali --- 6 : Istimewa

- Lebih dari setengah responden tidak mengetahui adanya Program Aku Cinta Bahasa Indonesia (ACBI) di RRI.
- Perlu penetapan pendengar program ACBI di RRI agar tepat sasaran dan tepat guna.
- Bila program ini ditujukan bagi anak muda, maka sebaiknya disiarkan di RRI Pro 2 dan/atau radio swasta yang dikhususkan bagi kalangan anak muda.
- Isi siaran ACBI yang pernah disiarkan di RRI, sebaiknya di unggah di *streaming radio* RRI dan/atau media sosial sebagai materi tambahan belajar di sekolah.



LAYANAN BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBINAAN BAHASA-5

Program Mercu Bahasa di RRI

Basis responden total pendidikan & kebudayaan
(N = 12,110)

Apakah Anda mengetahui adanya layanan tersebut?

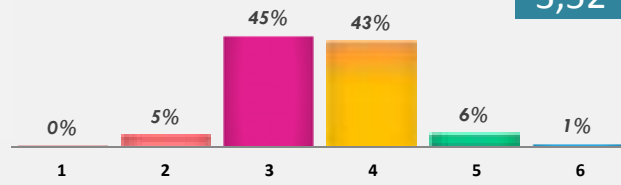
67%
TIDAK



33%
YA

Jika ya, bagaimana kepuasan terhadap layanan tersebut?

RATA-RATA
3,52



Skala pengukuran likert → 1 : Tidak Puas Sekali --- 6 : Istimewa

- Lebih dari setengah responden tidak mengetahui adanya program Mercu Bahasa di RRI.
- Perlu peningkatan kegiatan sosialisasi dan diseminasi program Mercu Bahasa yang terukur,
- Penerapan mandatori bagi siswa dengan mewajibkan siswa mendengarkan program Mercu Bahasa di RRI secara mandiri dan/atau di sekolah sebagai bagian dari kegiatan belajar mengajar. .
- Isi siaran Mercu Bahasa yang pernah disiarkan di RRI sebaiknya di unggah di *streaming radio* RRI dan/atau media sosial sebagai materi tambahan belajar di sekolah dan untuk menjangkau khalayak yang lebih luas.



LAYANAN BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBINAAN BAHASA-6

Program Pujangga di RRI

Basis responden total pendidikan & kebudayaan
(N = 12,110)

Apakah Anda mengetahui adanya layanan tersebut?

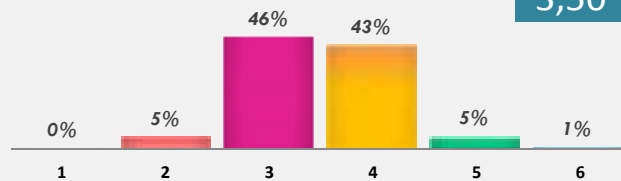
67%
TIDAK



33%
YA

Jika ya, bagaimana kepuasan terhadap layanan tersebut?

RATA-RATA
3,50



Skala pengukuran likert → 1 : Tidak Puas Sekali --- 6 : Istimewa

- Lebih dari setengah responden tidak mengetahui adanya program Pujangga di RRI.
- Perlu penetapan pendengar program Pujangga di RRI agar tepat sasaran dan tepat guna.
- Melalui siaran Pujangga di RRI, perlu diselenggarakan siaran *off air* berupa, misalnya, *talkshow* dan/atau lomba bagi siswa yang berkaitan dengan kesastraan Indonesia yang bertujuan untuk menumbuhkembangkan kecintaan anak muda pada sastra.



LAYANAN BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBINAAN BAHASA-7

Layanan Bantuan Teknis Kebahasaan dan Kesastraan

Basis responden total pendidikan & kebudayaan
(N = 12,110)

Apakah Anda mengetahui adanya layanan tersebut?

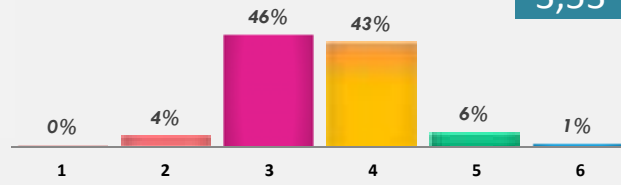
60%
TIDAK



40%
YA

Jika ya, bagaimana kepuasan terhadap layanan tersebut?

RATA-RATA
3,53



Skala pengukuran likert → 1 : Tidak Puas Sekali --- 6 : Istimewa

- Lebih dari setengah responden (60%) tidak mengetahui layanan Bantuan Teknis Kebahasaan dan Kesastraan.
- Perlu peningkatan kegiatan komunikasi, penyebarluasan informasi dan edukasi pada pengguna utama layanan ini, seperti aparaturnegera, aparaturnegera, anggota legislatif, dan karyawan swasta.
- Layanan bantuan teknis kebahasaan dan kesastraan perlu ditingkatkan dengan aksi “menjemput bola” ke berbagai instansi, baik lembaga pemerintahan maupun swasta.



LAYANAN BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBINAAN BAHASA KEMENDIKBUD-8

Pemberian Penghargaan Sastra untuk Pendidik

Basis responden total pendidikan & kebudayaan
(N = 12,110)

Apakah Anda mengetahui adanya layanan tersebut?

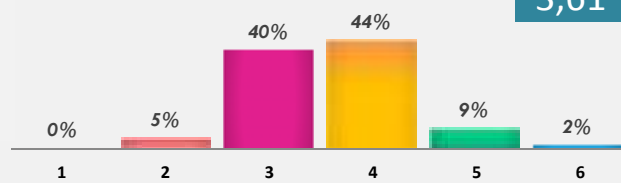
62%
TIDAK



48%
YA

Jika ya, bagaimana kepuasan terhadap layanan tersebut?

RATA-RATA
3,61



Skala pengukuran likert → 1 : Tidak Puas Sekali --- 6 : Istimewa

- Lebih dari setengah responden (62%) tidak mengetahui adanya layanan Pemberian Penghargaan Sastra untuk Pendidik.
- Perlu adanya sosialisasi, komunikasi dan penyebarluasan informasi yang lebih intensif dan terukur mengenai layanan ini untuk memotivasi para pendidik, khususnya pendidik yang mempunyai perhatian terhadap kesastraan.



LAYANAN BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBINAAN BAHASA KEMENDIKBUD-9

Fasilitasi Program Studi Bahasa dan Sastra Indonesia di SMA

Basis responden total pendidikan & kebudayaan
(N = 12,110)

Apakah Anda
mengetahui adanya
layanan tersebut?

47%
TIDAK

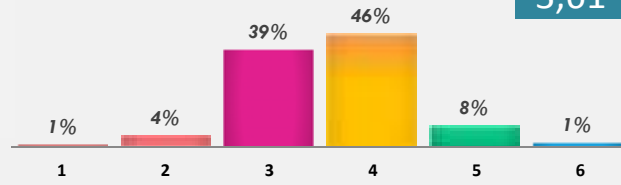


53%
YA

Jika ya, bagaimana kepuasan terhadap layanan tersebut?

RATA-RATA

3,61



Skala pengukuran likert → 1 : Tidak Puas Sekali --- 6 : Istimewa

- Hampir setengah responden tidak mengetahui adanya Fasilitasi Program Studi Bahasa dan Sastra Indonesia di SMA.
- Perlu peningkatan sosialisasi, penyebaran informasi dan edukasi pada siswa dan guru SMA melalui berbagai media komunikasi, terutama media yang biasa digunakan oleh siswa SMA, seperti televisi dan media sosial.
- Perlu peningkatan kegiatan komunikasi pada guru SMA melalui, misalnya, *focus group discussion* (FGD), *workshop* dan anjongsana yang bertujuan untuk membantu dan memfasilitasi guru pada proses belajar bahasa dan sastra Indonesia di sekolah.



**BIRO KOMUNIKASI DAN LAYANAN MASYARAKAT
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA**